

Termos de Utilização da IBM – Termos de Oferta Específica do SaaS

IBM Social Media Analytics (SaaS)

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 Social Media Analytics (SaaS)
- IBM Social Media Analytics (SaaS) Jump Start

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos de uma das seguintes métricas de encargos, conforme especificado no Documento de Transação:

- a. **Documento** – 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 respetivo início e fim, que marca o respetivo início e fim ou qualquer tipo de documento físico ou eletrónico definido no IBM SaaS, incluindo, mas sem se limitar a: faturas, 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 Transação.

As titularidades de Documentos são vendidas em incrementos de 250.000.

- b. **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 Faturação

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

3.1 Encargos Mensais Parciais

Poderá ser avaliado um encargo mensal parcial, conforme especificado no Documento de Transação, numa base proporcional ("rateado").

3.2 Encargos Adicionais por Excesso de Utilização

Se a utilização real do IBM SaaS por parte do Cliente, durante o período de medição, exceder a titularidade especificada na PoE, será enviada uma fatura ao Cliente relativa ao excesso de utilização, conforme especificado no Documento de Transação.

3.3 Encargos de Serviços Remotos (Baseados em Recursos Humanos)

A oferta de serviços Social Media Analytics (SaaS) Jump Start será faturada antecipadamente, conforme especificado no Documento de Transação. Os serviços são adquiridos por Compromisso e expiram 90 dias após a aquisição, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

4. Opções de Renovação do Período de 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 ao representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios IBM do Cliente com, pelo menos, noventa (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 Faturação 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 faturação contínua, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito à IBM ou ao seu Parceiro de Negócios IBM, com antecedência de noventa (90) dias, a solicitar o cancelamento do respetivo IBM SaaS. Após o cancelamento do acesso do Cliente, serão cobrados ao Cliente quaisquer encargos de acesso 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 "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 efetuar 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 e após a IBM notificar o Cliente de que o acesso ao IBM SaaS está disponível, é fornecido suporte técnico para o IBM SaaS através de um sistema de comunicação de problemas online. Quaisquer melhorias, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte de qualquer prestação de suporte técnico são considerados parte do IBM SaaS e, por conseguinte, são regidos pelos presentes ToU. O Suporte Técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

Mais informações sobre as horas de disponibilidade, endereços de correio eletrónico, sistemas de comunicação de problemas online e outros meios e processos de comunicação de suporte técnico são descritos no IBM Software as a Service Support Handbook.

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta
1	Impacto crítico no negócio/inatividade do serviço: Uma funcionalidade crítica do negócio está inoperável ou ocorreu uma falha numa interface crítica. Esta situação aplica-se normalmente a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acesso a serviços, resultando num impacto crítico nas operações. Esta condição requer uma solução imediata.	No prazo de 1 hora	24x7
2	Impacto significativo no negócio: Um serviço ou função do negócio encontra-se gravemente restringido na sua utilização ou o Cliente está em risco de falhar prazos de negócios.	No prazo de 2 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta
3	Impacto menor no negócio: Indica que o serviço ou funcionalidade pode ser utilizado e não tem impacto crítico nas operações.	No prazo de 4 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.
4	Impacto mínimo no negócio: Uma dúvida ou pedido não técnico.	No prazo de 1 dia útil	Horário de Expediente Seg. a Sex.

6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 Definições Suplementares

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

Relatórios de Análise – designa os resultados ou output do processo de análise e obtenção de informações do Conteúdo.

Conteúdo – designa informações, software e dados, incluindo, sem limitação, quaisquer dados pessoais, hipertexto, linguagem de marcação, ficheiros, scripts, programas, gravações, som, música, gráficos, imagens, applets ou servlets criados, fornecidos, carregados ou transferidos pelo Cliente e qualquer outro utilizador autorizado pelo Cliente. O Conteúdo também inclui informações ou dados, no todo ou em parte, fornecidos por ou para o Cliente, ou acedidos em nome do Cliente pela IBM ou seus fornecedores, a partir de Sites de Terceiros.

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

Sites de Terceiros – diz respeito a websites de terceiros, incluindo, mas não se limitando a, sites que incluem conteúdo de redes sociais como, por exemplo, o Facebook, Klout e Twitter.

ID de Tweet – designa um número de identificação exclusivo gerado para cada Tweet.

Tweets – designa uma publicação pública com um corpo de texto de não mais do que 140 caracteres efetuada por qualquer utilizador final do serviço Twitter.

Conteúdo do Twitter – designa Tweets e IDs de Tweet, informações de perfil públicas de utilizadores finais do Twitter e quaisquer outros dados e informações do Twitter disponibilizados ao Cliente.

Marcas do Twitter O nome ou logótipos do Twitter que a IBM disponibiliza ao Cliente. A utilização das Marcas do Twitter por parte do Cliente está sujeita ao presente Acordo e aos Twitter Brand Assets and Guidelines, localizados em <https://Twitter.com/logo>.

6.2 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.

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

O IBM SaaS permite ao Cliente selecionar e aceder a Conteúdo de Aplicações e Sítios de Terceiros para utilização exclusiva do Cliente no 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, incorretos, 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.

Ao utilizar Conteúdo a que o Cliente acede como parte do presente IBM SaaS, é estritamente permitido ao Cliente: (a) realizar análises do Conteúdo e produzir Relatórios de Análise conforme permitido pela funcionalidade do IBM SaaS; e (b) apresentar o Conteúdo exclusivamente no IBM SaaS.

Sempre que o Cliente apresentar Conteúdo do Twitter, o Cliente terá de apresentar o Conteúdo do Twitter em conformidade com os requisitos de apresentação do Twitter localizados em <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Ao utilizar o Conteúdo do Twitter ao qual o Cliente acede como parte do presente SaaS, é estritamente permitido ao Cliente apresentar Marcas do Twitter, exclusivamente para atribuir ao Twitter a fonte do Conteúdo do Twitter, conforme especificado no presente documento.

6.4 Restrições

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

- a. Aceder ou utilizar Sites de Terceiros, Aplicações de Terceiros ou Conteúdo com o IBM SaaS, incluindo, mas não se limitando a, copiar, modificar ou criar quaisquer trabalhos derivados, se tal violar as leis de privacidade ou quaisquer outras leis aplicáveis, os termos de quaisquer licenças de terceiros, acordos ou quaisquer outros termos ou restrições.
- b. Distribuir, demonstrar, apresentar ou de outra forma disponibilizar o IBM SaaS ou Conteúdo a quaisquer terceiros, exceto conforme permitido ao abrigo de um acordo com o fornecedor de Conteúdo.
- c. Aceder ou utilizar qualquer parte do IBM SaaS para criar ou contribuir para um produto ou serviço concorrente.
- d. Agregar, colocar em cache ou armazenar dados ou informações geográficas incluídas no Conteúdo separadamente do Conteúdo ao qual estão associados ou utilizar os dados de localização ou dados geográficos incluídos no Conteúdo por qualquer motivo, exceto para identificação da localização identificada num Tweet.
- e. Misturar o Conteúdo com outros dados, salvo se o Conteúdo for sempre claramente atribuível à origem. Por exemplo, um Tweet não deve ser misturado, salvo se for claramente atribuível ao Twitter.
- f. Utilizar Conteúdo disponibilizado como parte do IBM SaaS para executar análises num pequeno grupo de indivíduos ou num único indivíduo, para qualquer finalidade ilegal ou discriminatória.
- g. Facultar visualização, filtragem ou administração de Conteúdo para efeitos de apresentação pública de Conteúdo orientada para o consumidor, incluindo, sem limitação, qualquer apresentação de Conteúdo para eventos de comunicação social e entretenimento de mercado de massas, integrações ou visualizações de mecanismos online, transmissão de televisão, "cartazes eletrónicos" de exterior ou qualquer outro suporte deste tipo.
- h. Utilizar o Conteúdo ou análises do mesmo no IBM SaaS como parte de uma rede de publicidade, exceto se expressamente autorizado, por escrito, pelo Site ou Aplicação de Terceiros associado ao Conteúdo.
- i. Utilizar o Conteúdo do Twitter ou análises do mesmo no IBM SaaS com o objetivo de criar uma aplicação que execute um conjunto de medições regularmente produzidas e baseadas no tempo, utilizando as mesmas metodologias, ou metodologias semelhantes, para efeitos de comparação do desempenho de programas de televisão ao longo do tempo ou em comparação com um conjunto ou subconjunto definido de outros programas de televisão.
- j. Utilizar quaisquer métricas de utilizador agregadas, tais como o número de utilizadores ou contas do Twitter, obtidas durante o acesso e utilização do Conteúdo como parte do IBM SaaS para qualquer finalidade, exceto se expressamente autorizado, por escrito, pelo Site ou Aplicação de Terceiros associado ao Conteúdo.

- k. Utilizar o Conteúdo para qualquer outra finalidade que não a finalidade limitada permitida nos termos do presente Acordo.

6.5 Resolução baseada em Ações de Terceiros

6.5.1 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.

6.5.2 Cessação 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, exceto 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 efetiva de resolução.

Não serão concedidos ao Cliente quaisquer direitos de resolução baseados em qualquer declaração pela IBM sobre a direção ou intenção futuras para o IBM SaaS ou qualquer Sítio ou Aplicação de Terceiros ou Conteúdo. Salvo disposição em contrário contida no presente Acordo, 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.

6.6 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.

6.7 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 na documentação do utilizador ou no IBM SaaS online. O IBM SaaS poderá fornecer informações "on demand" que permitem ao Cliente 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.

6.8 Privacidade

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 interações com os utilizadores, em conformidade com o disposto no sítio da Web <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

6.9 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 da lei Digital Millennium Copyright Act, em <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.10 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 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 coletivo 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 efetuam qualquer controlo, cuja falha não resultará em morte, danos pessoais ou danos ambientais ou físicos graves. Estas aplicações que não efetuam qualquer controlo podem comunicar com as aplicações que efetuam o controlo, mas não podem ser diretamente ou indiretamente responsáveis pela função de controlo.

6.11 Materiais de Exemplo

O IBM SaaS poderá incluir alguns componentes ou outros materiais identificados como Materiais de Exemplo. O Cliente poderá apenas copiar e modificar os Materiais de Exemplo para utilização interna desde que tal utilização não ultrapasse os limites dos direitos de licença ao abrigo do presente Acordo, desde que, contudo, o Cliente não altere ou elimine quaisquer informações de direitos de autor ou avisos incluídos nos Materiais de Exemplo. A IBM fornece os Materiais de Exemplo sem obrigação de suporte e "TAL COMO ESTÃO", SEM GARANTIAS DE QUALQUER ESPÉCIE, EXPLÍCITAS OU IMPLÍCITAS, INCLUINDO A GARANTIA DE TITULARIDADE, NÃO INFRAÇÃO OU NÃO INTERFERÊNCIA E AS GARANTIAS E CONDIÇÕES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM.

6.12 Exclusão de Garantia e Indemnização para Conteúdo

NÃO OBSTANTE A GARANTIA ESPECIFICADA NO ACORDO, O CONTEÚDO É FORNECIDO EXCLUSIVAMENTE "TAL COMO ESTÁ", "TAL COMO DISPONÍVEL" COM TODAS AS FALHAS, SENDO A UTILIZAÇÃO DO CONTEÚDO POR PARTE DO CLIENTE EFETUADA POR SUA CONTA E RISCO. A IBM NÃO PRESTA, E EXCLUI PELO PRESENTE, TODAS E QUAISQUER GARANTIAS EXPRESSAS E IMPLÍCITAS, INCLUINDO TODAS AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE, DESEMPENHO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO FIM, NÃO INFRAÇÃO, TITULARIDADE E QUAISQUER GARANTIAS DECORRENTES DE NEGOCIAÇÃO, UTILIZAÇÃO OU PRÁTICA COMERCIAL RELACIONADAS COM O CONTEÚDO. A IBM NÃO GARANTE QUE O ACESSO AO CONTEÚDO SERÁ ININTERRUPTO OU ISENTO DE ERROS. ESTA EXCLUSÃO DE GARANTIA PODERÁ NÃO SER VÁLIDA EM ALGUMAS JURISDIÇÕES, SENDO QUE O CLIENTE PODERÁ TER DIREITOS EM MATÉRIA DE GARANTIA AO ABRIGO DA LEGISLAÇÃO AOS QUAIS NÃO POSSA RENUNCIAR. TAL GARANTIA ESTENDE-SE APENAS DURANTE TRINTA (30) DIAS APÓS A DATA EFETIVA DO PRESENTE ACORDO (SALVO ESPECIFICAÇÃO EM CONTRÁRIO EM TAL LEGISLAÇÃO). QUALQUER OBRIGAÇÃO DA IBM DE INDEMNIZAR O CLIENTE AO ABRIGO DO ACORDO NÃO É APLICÁVEL, DE FORMA ALGUMA, AO ACESSO E UTILIZAÇÃO, POR PARTE DO CLIENTE, DO CONTEÚDO.

6.13 Termos do Twitter para Utilização pelo Governo dos Estados Unidos

O Conteúdo do Twitter é um "item comercial" tal como definido no 48 C.F.R. 2.101, consistindo em "software informático comercial" e "documentação de software informático comercial", tal como definidos no 48 C.F.R. 12.212. É proibida qualquer utilização, modificação, derivação, reprodução, edição, execução, apresentação, divulgação ou distribuição do Conteúdo do Twitter por qualquer entidade governamental, exceto nos termos expressamente previstos nos presentes ToU. Além disso, qualquer utilização por entidades governamentais dos E.U.A. tem de estar em conformidade com o 48 C.F.R. 12.212 e 48 C.F.R. 227.7202-1 a 227.7202-4. Se o Cliente utilizar o Conteúdo do Twitter no exercício das suas funções enquanto funcionário ou representante de uma entidade governamental dos E.U.A., estadual ou local, e o Cliente estiver juridicamente impossibilitado de aceitar a jurisdição, foro ou outras cláusulas constantes no presente documento, essas cláusulas não são aplicáveis a tal entidade, mas apenas na medida do exigido pela lei aplicável. O contraente/fabricante é a Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Apêndice A

1. **IBM Social Media Analytics (SaaS)**

O IBM Social Media Analytics (SaaS) 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 Sítios de Terceiros e/ou Aplicações de Terceiros, e permite aos Utilizadores do IBM SaaS definir tópicos, criar e submeter dúvidas, executar análises interativas e ver 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 (SaaS) Jump Start**

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

Apêndice B

A IBM faculta o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS, sendo que este é aplicável se especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação:

Será aplicável a versão deste SLA vigente no início ou renovação do período de subscrição do Cliente. O Cliente compreende que o SLA não constitui uma garantia a seu favor.

1. Definições

- a. **Crédito de Disponibilidade** – designa a reparação 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 fatura futura de encargos de subscrição relativas ao IBM SaaS.
- b. **Reclamação** – designa uma reclamação submetida pelo Cliente à IBM por não ter sido atingido um SLA durante um Mês Contratado.
- c. **Mês Contratado** – designa cada mês completo durante o período de vigência do IBM SaaS 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.
- d. **Tempo de Inatividade** – designa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção do IBM SaaS se encontra interrompido e os utilizadores do Cliente estão impedidos de utilizar todos os aspetos do IBM SaaS para o qual dispõem de autorizações. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível devido a:
 - Uma interrupção de manutenção agendada ou anunciada;
 - Acontecimentos ou causas alheios ao controlo da IBM (por exemplo, desastres naturais, interrupções do serviço de Internet, manutenção de emergência, etc.);
 - Problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
 - Falha na adoção, por parte do Cliente, de configurações de sistemas requeridas e plataformas suportadas para acesso ao IBM SaaS; ou
 - Conformidade da IBM com quaisquer conceções, especificações ou instruções fornecidas à IBM pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente.
- e. **Evento** – designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não cumprimento de um SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente registre um ticket de Gravidade 1 por cada Evento, junto do Help Desk de suporte técnico da IBM, no prazo de 24 horas após o Cliente ter tomado conhecimento de que o Evento afetou a sua utilização do IBM SaaS. O Cliente terá de indicar todas as informações necessárias acerca do Evento e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento.
- b. O Cliente terá de submeter uma 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.
- c. Os Créditos de Disponibilidade baseiam-se na duração do Tempo de Inatividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afetado pela primeira vez pelo Tempo de Inatividade. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade mais elevado aplicável com base no SLA alcançado durante cada Mês Contratado, tal como indicado na tabela abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.

- d. No caso do Serviço Agrupado (IBM SaaS individuais agrupados e vendidos em conjunto por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço combinado único correspondente ao Serviço Agrupado e não no encargo de subscrição mensal de cada IBM SaaS mensal. O Cliente pode apenas submeter Reclamações relacionadas com um IBM SaaS individual num conjunto em qualquer Mês Contratado, não sendo a IBM responsável por quaisquer Créditos de Disponibilidade respeitantes a mais do que um IBM SaaS num conjunto em qualquer Mês Contratado.
- e. Se o Cliente adquiriu o IBM SaaS junto de um revendedor IBM válido numa transação de recomercialização na qual a IBM conserve a principal responsabilidade pelo cumprimento do IBM SaaS e dos compromissos do SLA, o Crédito de Disponibilidade basear-se-á no RSVP (Relationship Suggested Value Price, Preço de Volume Sugerido de Relação) então atual correspondente ao IBM SaaS em vigor no Mês Contratado objeto de uma Reclamação, com um desconto de 50%.
- f. Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos com respeito a qualquer Mês Contratado não deverão, em circunstância alguma, exceder dez por cento (10%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS.

3. Níveis de Serviço

A disponibilidade do IBM SaaS durante um Mês Contratado é a seguinte:

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

A disponibilidade, expressa em percentagem, é calculada como: (a) o número total de minutos num Mês Contratado menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inatividade num Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos num Mês Contratado.

Exemplo: 50 minutos de Tempo de Inatividade total durante um Mês Contratado

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 500 minutos de Tempo de Inatividade = 42.700 minutos <hr/> Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias	= 2% de Crédito de Disponibilidade um nível de serviço alcançado de 98,8% 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 não se limitando a teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reclamações efetuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados do Cliente do IBM SaaS.