

IBM Multi-Enterprise Relationship Management

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

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

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

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

1. IBM SaaS

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

- IBM Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

2. Métricas de Encargos

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

- a. ID de Entidade corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um ID de Entidade é um identificador único que pode ser referenciado no ambiente do IBM SaaS através de diferentes termos, que podem incluir mas que não estão limitados a ID do cliente, ID do parceiro, ID do fornecedor, ID do revendedor ou ID de EDI no IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o número total de IDs de Entidade contidos no IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (POE) ou no Documento de Transacção.

Para este IBM SaaS, ID de Entidade corresponde a um identificador único para uma entidade comercial, independentemente da estrutura organizacional dessa entidade comercial.

- b. 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 no Documento de Encomenda.

3. Encargos e Facturação

O montante a pagar por esta oferta é especificado no Documento de Transacção.

3.1 Encargos Mensais Parciais

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

3.2 Encargos Adicionais por Excesso de Utilização

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

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 Facturação Contínua

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

4.3 Renovação Requisitada

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

5. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição, é fornecido suporte técnico para o IBM SaaS conforme especificado em: <https://support.ibmcloud.com> ou num URL posterior 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 Localizações Beneficiárias Derivadas

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

6.2 Recolha de Dados

O Cliente tem conhecimento e concorda que a IBM pode, como parte do funcionamento e suporte normal do IBM SaaS, recolher informações pessoais do Cliente (dos seus funcionários e subcontratados) relacionadas com a utilização do IBM SaaS, através de tecnologias de rastreio ou outras. A IBM recolhe estas informações com o objectivo de recolher estatísticas de utilização e informações sobre a eficácia do IBM SaaS, para efeitos de melhoria da experiência do utilizador e/ou personalização de interações com o Cliente. O Cliente confirma que irá obter ou obteve consentimento para permitir à IBM o processamento das informações pessoais recolhidas para as finalidades acima indicadas na IBM, noutras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou as suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a legislação aplicável. A IBM respeitará os pedidos de funcionários e subcontratados do Cliente para aceder, actualizar, corrigir ou eliminar as respectivas informações de contacto.

6.3 Utilizadores Convidados do Cliente

Os Utilizadores Convidados do Cliente são da responsabilidade do Cliente, incluindo, mas não se limitando a a) quaisquer reclamações efectuadas pelos Utilizadores Convidados com respeito ao IBM SaaS; b) encargos incorridos pelo Utilizador Convidado; ou c) quaisquer utilizações indevidas do IBM SaaS por parte destes Utilizadores Convidados. Poderá ser exigido que os Utilizadores Convidados celebrem um acordo online fornecido pela IBM, de forma a acederem e utilizarem o IBM SaaS.

Apêndice A

Esta Especificação do IBM SaaS destina-se às seguintes ofertas do IBM SaaS que podem ser encomendadas e para as quais estão confirmadas titularidades na PoE do Cliente.

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

O IBM Multi-Enterprise Relationship Management faculta ao Cliente ferramentas para organizar a respectiva comunidade de parceiros; processos eficientes, distribuídos e em sistema self-service; e monitorização e visibilidade de compromissos de parceiros. Os Clientes podem autorizar os seus parceiros comerciais ou terceiros a aceder ao IBM SaaS para troca de dados com um Cliente ou a utilizar o IBM SaaS em nome do Cliente ("Utilizador Convidado"). Através de um navegador da Internet suportado, o IBM SaaS faculta a estes Utilizadores Convidados a capacidade de ver e participar em actividades sob direcção do Cliente, para suportar compromissos de parceiros com um Cliente. O IBM SaaS faculta aos Utilizadores Convidados visibilidade de informações, software e dados criados, fornecidos, carregados ou transferidos por um Cliente ou qualquer outro utilizador autorizado pelo Cliente. Em particular, o IBM SaaS inclui:

- a. **Gestão de Parceiros**, que é fornecida pelo Cliente e permite a um Cliente incluir os respectivos parceiros no IBM SaaS através de convites enviados para os parceiros, permitindo-lhes registar-se na instância do IBM SaaS do Cliente. É também fornecida ao Cliente uma vista centrada no parceiro que permite ao Cliente ver as especificidades de cada parceiro, que incluem a organização, contactos de administradores do parceiro, contactos de utilizadores do parceiro, atributos destinados a um parceiro, bem como o estado de cada uma das actividades atribuídas a esse parceiro.
- b. **Gestão de Utilizadores**, que é fornecida ao administrador do Cliente, para adicionar utilizadores, e ao administrador do Parceiro, para adicionar utilizadores na organização do Parceiro, para o IBM SaaS, através de convites a utilizadores que estarão sujeitos às respectivas hierarquias.
- c. **Compromisso através de Actividades**, que inclui uma interface de auto-ajuda para criação, execução e monitorização de actividades. Durante a fase de definição de actividades, um Cliente pode estabelecer fluxos de trabalho para envolver os parceiros em actividades distribuídas através da criação de actividades, utilizando o designer de actividades.
- d. **Designer de Actividades** que é fornecido na fase de definição de actividades para ajudar o Cliente a criar o seu próprio conjunto de actividades para os respectivos parceiros com base nas suas necessidades de negócio específicas. O designer de actividades fornece uma representação visual gráfica interactiva do fluxo de trabalho e a interface do utilizador será apresentada ao parceiro. O designer de actividades é constituído pelos seguintes componentes:
 - Designer de sequência de tarefas – para definir a sequência de tarefas.
 - Designer de sequência da caixa de diálogo – para definir a sequência da caixa de diálogo de uma tarefa específica.
 - Designer de aspecto da caixa de diálogo – para definir a caixa de diálogo que será apresentada a um parceiro.
- e. **Atributos do Parceiro**, que podem ser criados e atribuídos a parceiros para ajudar na organização e segmentação de uma base de parceiros. Os parceiros podem ser organizados em grupos, utilizando critérios específicos de um Cliente, tais como indústrias, dimensão do parceiro, produtos, regiões, capacidades técnicas, etc. Os atributos do parceiro são também utilizados ao implementar uma actividade, para ajudar o Cliente a identificar os parceiros que deverá considerar convidar para participar.
- f. **Implementação de Actividades**, que é utilizada por um Cliente para apresentar uma nova actividade aos respectivos parceiros. Esta função de implementação de actividades permite ao Cliente definir um nome para a actividade, seleccionar um grupo de parceiros que irão participar na actividade, determinar a duração da actividade e estabelecer pontos de controlo com o parceiro com base no progresso de uma actividade.
- g. **Interface do Parceiro**, que permite a participação de parceiros numa actividade através de uma interface self-service. Esta interface self-service permite aos parceiros que o Cliente seleccionou

para participar numa actividade, e que tenham sido notificados de uma nova actividade, participar seguindo os passos que o Cliente especificou durante a fase de definição da actividade.

- h. **Monitorização da Actividade**, que permite a um Cliente monitorizar o progresso de uma actividade através de um ecrã que faculta um resumo do progresso de cada um dos parceiros apresentado colectivamente. O Cliente pode ver o êxito, atrasos e falhas no fluxo de trabalho dos respectivos parceiros, colectivamente. O Cliente pode obter mais informações sobre o progresso do parceiro visualizando os passos que o parceiro executou, bem como os passos que ainda não foram executados, em tempo real. O parceiro tem acesso à mesma vista de progresso que está disponível para o Cliente.
- i. **Aprovação da actividade**, que está disponível para o Cliente e permite ao Cliente rever os passos de uma actividade em que o Cliente tenha especificado que é necessário facultar uma aprovação antes de avançar para os passos seguintes de uma actividade.
- j. **Infra-estrutura Segura e Flexível**, que inclui um componente de integração de API REST para permitir a integração dos respectivos sistemas de registo, bem como outros serviços e aplicações no IBM MRM. As APIs podem ser adicionadas em diferentes pontos de uma actividade. O IBM MRM inclui uma opção de configuração de API como parte do designer de actividades.
- k. **Partilha de Ficheiros**, que está disponível para o Cliente e respectivos parceiros, para carregamento e partilha de ficheiros, em suporte da conclusão das actividades. O Cliente poderá também carregar ficheiros de imagem que podem ser utilizados em suporte da personalização da respectiva instância do IBM SaaS, bem como para utilização com o designer de actividades. O Cliente e os respectivos parceiros estarão limitados a uma capacidade de ficheiros colectiva de 750 GB.
- l. **Testes e Melhorias**, que conferem à IBM a opção de (a) compilar e analisar dados de resumo anónimos e agregados relacionados com a utilização do IBM SaaS por parte do Cliente, (b) preparar relatórios, estudos, análises e outro produto de trabalho que resulte desta compilação e análise (colectivamente, "Dados Compilados"), e (c) copiar os respectivos dados para um servidor de não produção no ambiente do IBM SaaS apenas para efeitos de teste e melhoria da qualidade dos produtos da IBM, durante um máximo de 180 dias. A IBM detém todos os direitos de propriedade relativamente aos Dados Compilados.

2. Serviços Opcionais

- a. A oferta **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** faculta ao Cliente um nível adicional de separação de dados com processamento exclusivo de aplicações e bases de dados e separação por LANs virtuais.
- b. A oferta **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** faculta ao Cliente a opção de manter os seus dados durante um período de tempo expandido pré-determinado. O período de tempo durante o qual os dados são mantidos pode ser adquirido em incrementos de um ano. O tempo total expandido de retenção de dados será determinado pelo número de Instâncias deste serviço opcional adquirido, tal como especificado na PoE do Cliente.

3. Limitações do IBM SaaS

O IBM SaaS não inclui:

- a. Websites de terceiros ligados ou acessíveis pelo IBM SaaS através dos quais um Cliente ou um Utilizador do IBM SaaS transmite Conteúdo para um website de terceiros ou outro serviço que tenha ligação ou esteja acessível através do IBM SaaS.
- b. Recursos do Cliente que sejam requeridos pela IBM para fornecer o IBM SaaS, incluindo, sem limitação, acesso suficiente a sistemas, informações, pessoal e recursos do Cliente, bem como o cumprimento de outras responsabilidades do Cliente no desenvolvimento dos Serviços de Configuração. Tais responsabilidades do Cliente serão cumpridas sem quaisquer encargos para a IBM. A IBM não é responsável por qualquer atraso no desempenho ou falha no desempenho dos Serviços de Configuração causado por atraso do Cliente no cumprimento das suas responsabilidades relacionadas com os Serviços de Configuração.
- c. A segurança do Cliente, uma vez que o Cliente é responsável por assegurar que cada Utilizador do IBM SaaS protege as informações de identificação e palavra-passe e controla o acesso a uma conta de Utilizador do IBM SaaS ou a utilização do IBM SaaS em nome do Cliente.

Apêndice B

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o SaaS. O Cliente compreende que o SLA não constitui uma garantia a seu favor.

1. Definições

- a. "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 relativas ao IBM SaaS.
- b. "Reclamação" designa uma reclamação submetida à IBM pelo Cliente em conformidade com o presente SLA, por não ter sido atingido um Nível de Serviço 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 Inactividade" designa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção do IBM SaaS se encontra interrompido e todos os utilizadores do Cliente estão impedidos de utilizar todos os aspectos do IBM SaaS para o qual dispõem de autorizações. O Tempo de Inactividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível devido a:
 - Uma desactivação prevista para efeitos de manutenção.
 - Acontecimentos ou causas alheios ao controlo da IBM (por exemplo, desastres naturais, interrupções do serviço de Internet, etc.).
 - Problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou aplicações, equipamento ou dados de terceiros.
 - Falha por parte do Cliente na adopção de configurações de sistema requeridas e plataformas suportadas para acesso ao Serviço.
 - Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente à IBM ou fornecidas por terceiros à IBM em nome do Cliente.
- e. "Evento" designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não atingir satisfatoriamente um Nível de Serviço.
- f. "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

- a. Para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente registre um ticket de suporte de Gravidade 1 (tal como definido na secção Suporte Técnico) por cada Evento, junto do Help Desk de suporte técnico da IBM, 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 Cliente terá de indicar todas as informações detalhadas necessárias acerca do Evento e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento.
- b. O 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.
- c. 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 com base no Nível de Serviço 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. 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 IBM SaaS.

3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS durante um Mês Contratado

Disponibilidade (durante o 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 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 Inactividade num Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos num Mês Contratado.

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

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 500 minutos de Tempo de Inactividade = 42.700 minutos	= 2% de Crédito de Disponibilidade para 98,8% de Disponibilidade durante o Mês Contratado
Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias	

4. Exclusões

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

- Serviços Beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas não se limitando a teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados de um Cliente do IBM SaaS.