

IBM Tealeaf Customer Behavior Analytics on Cloud

Os Termos de Utilização ("ToU") são constituídos pelos presentes Termos de Utilização IBM – Termos de Oferta Específica ("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/slabd.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 Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

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. Milhão de Interações (MIs) corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Interação consiste numa interação digital com uma aplicação capturada pelo IBM SaaS, ao nível da rede (por ex., par de pedido e resposta ("Correspondência") através de http ou https) ou de outra forma. Têm de ser obtidas titularidades de MI em número suficiente para cobrir o número de Interações processadas durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou Documento de Transacção.
- 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 Facturação

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

3.1 Encargos Mensais Parciais

O encargo de mês parcial é um encargo diário proporcional ("rateado") que será cobrado ao Cliente e incluído na primeira factura. 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 em qualquer trimestre (com base num ano civil com início a 1 de Janeiro) exceder três (3) vezes a titularidade especificada numa PoE ou num Documento de Transacção, será enviada uma factura ao Cliente relativa ao excesso de utilização, de acordo com os encargos de excesso de utilização especificados na PoE ou Documento de Transacção aplicável. Se o Cliente for provisionado num dado trimestre, o excesso de utilização será "rateado" em conformidade.

4. Encargos de Serviços Remotos (Baseados em Recursos Humanos)

Os Serviços Remotos são adquiridos numa métrica por encargo de Compromisso e são facturados de acordo com a taxa especificada no Documento de Transacção.

4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Este serviço de integração faculta a seguinte consultoria remota, formação de produto e configuração para integração do Cliente no IBM Tealeaf CX on Cloud com base na atribuição dos serviços disponibilizados remotamente apresentados abaixo:

Faculta até 24 horas de serviços para prestar assistência ao Cliente na implementação e instrumentação do kit de desenvolvimento de software (SDK) do Tealeaf.

Faculta até 24 horas de formação para prestar formação ao Cliente relativamente a informações gerais sobre o produto e a utilização em geral.

O IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service é adquirido por Compromisso com um compromisso por Cliente. O Serviço Remoto expira 90 dias após a data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao IBM SaaS está disponível, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

5. 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:

5.1 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.

5.2 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.

5.3 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.

6. Suporte Técnico

É fornecido suporte técnico para a oferta do IBM SaaS e Software de Activação, conforme aplicável, durante o Período de Subscrição. Tal suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

Pode encontrar informações de Suporte Técnico no seguinte URL: <http://www-01.ibm.com/software/support/handbook.html>.

Estão disponíveis materiais de suporte adicionais no Portal IBM Client Success, em <http://support.ibmcloud.com/>.

7. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

7.1 Conformidade com o Acordo Safe Harbor

A IBM cumpre na íntegra o acordo U.S. – EU Safe Harbor Framework, conforme estipulado pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos, relativamente à recolha, utilização e retenção das

informações obtidas na União Europeia. Para obter mais informações sobre o acordo Safe Harbor ou para aceder à declaração de certificação da IBM, aceda a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookies

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 tratamento 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.

7.3 Localizações Beneficiárias Derivadas

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

Apêndice A

1. IBM Tealeaf CX on Cloud

O IBM Tealeaf CX on Cloud é uma solução de análise baseada em SaaS específica para aplicações móveis nativas e móveis da Web. A solução foi concebida para ajudar os clientes a compreender e a melhorar a experiência global do utilizador final, analisando problemas comportamentais de conjuntos de dados complexos e de grandes dimensões. Os dados, incluindo interações com aplicações, informações de dispositivos e contexto de utilizadores, serão capturados e enviados para o ambiente alojado da IBM. O IBM Tealeaf CX on Cloud inclui vários relatórios prontos a utilizar e dashboards que permitem ao cliente consumir os respectivos resultados quase de imediato. Para além dos relatórios e dashboards predefinidos, os utilizadores podem personalizar relatórios e dashboards para satisfazer necessidades de análise mais específicas.

O pacote base do IBM Tealeaf CX on Cloud inclui o seguinte:

1.1 Perfis de Aplicações

A capacidade de configurar até 10 Perfis de Aplicações está incluída no encargo de subscrição. Um Perfil de Aplicação consiste numa entidade de criação de relatórios com permissões associadas que podem ser atribuídas ao utilizador. Normalmente, um Perfil de Aplicação apresenta um mapeamento um-para-um com uma única aplicação ou website. Consulte a equipa IBM Tealeaf Lab Services caso pretenda combinar várias aplicações e/ou websites num único Perfil de Aplicação para efeitos de criação de relatórios.

O primeiro Perfil de Aplicação será configurado pela IBM e estará disponível quando o IBM SaaS for fornecido. Se forem necessários mais do que 10 Perfis de Aplicações, pode ser submetido um pedido ao Suporte IBM, que será acordado entre a IBM e o Cliente. Os Perfis de Aplicações adicionais não serão injustificadamente recusados.

1.2 Períodos de Retenção de Dados

Os seguintes períodos de retenção de dados também estão incluídos no encargo de subscrição deste IBM SaaS. Todos os dados são armazenados e removidos com base em períodos de tempo sucessivos desenvolvidos em torno do conceito de "first in, first out". Os dados são armazenados durante um período definido de tempo e são eliminados quando o período de tempo especificado expirar. O período sucessivo de retenção de dados tem início logo que os dados comecem a ser introduzidos no sistema e é actualizado diariamente.

- a. 12 meses de Dados de Relatórios sucessivos. Os Dados de Relatórios são definidos como métricas e dimensões associadas a relatórios e dashboards na oferta do IBM SaaS.
- b. 14 dias de calendário de Dados de Captura sucessivos. Os Dados de Captura são definidos como recolha de dados do Tealeaf SDK.

2. Extensões de Retenção de Dados

Os pacotes opcionais do IBM Tealeaf CX on Cloud incluem o seguinte:

2.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

A Extensão de Retenção de Dados de Relatórios faculta a opção de o Cliente reter determinados elementos de dados armazenados durante um período de tempo alargado, nomeadamente:

- Retenção sucessiva por 12 meses adicionais de Dados de Relatórios para um máximo total de 24 meses de armazenamento de Dados de Relatórios.

2.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

A Extensão de Retenção de Dados de Captura faculta a opção de o Cliente reter determinados elementos de dados armazenados durante um período de tempo alargado, nomeadamente:

- Retenção sucessiva por 14 dias de calendário adicionais de Dados de Captura para um máximo total de 28 meses de calendário de armazenamento de Dados de Captura.

Apêndice B

A IBM faculta o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") para o IBM SaaS, sendo que este é aplicável se especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou num Documento de Transacção:

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

1. Definições

- a. "Contacto Autorizado" designa a pessoa indicada pelo Cliente à IBM que tem autorização para submeter Reclamações ao abrigo do presente SLA.
- b. "Crédito de Disponibilidade" designa o recurso que a IBM disponibilizará em consequência de uma Reclamação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado sob a forma de um crédito ou desconto numa factura futura de encargos de subscrição relativas ao IBM SaaS.
- c. "Reclamação" designa uma reclamação submetida à IBM pelo Contacto Autorizado, em conformidade com o presente SLA, por não ter sido atingido o Nível de Serviço durante um Mês Contratado.
- d. "Mês Contratado" designa cada mês completo durante o período de vigência do IBM SaaS medido desde as 0h00 GMT do primeiro dia do mês até às 23h59 GMT do último dia do mês.
- e. "Cliente" designa uma entidade que está a subscrever o IBM SaaS directamente à IBM e que não se encontra em situação de incumprimento de quaisquer obrigações materiais, incluindo obrigações de pagamento, ao abrigo do seu contrato com a IBM relativo ao IBM SaaS.
- f. "Tempo de Inactividade" 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 aspectos do Serviço de Cloud para o qual dispõem de autorizações. O Tempo de Inactividade não inclui o período de tempo durante o qual o Serviço de Cloud não está disponível devido a:
 - 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 IBM SaaS através das palavras-passe ou de equipamento do Cliente);
 - Falha na adopção de configurações de sistemas requeridas e em plataformas suportadas para acesso ao IBM SaaS; ou
 - Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente.
- g. "Evento" designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não atingir satisfatoriamente um Nível de Serviço.
- h. "Força Maior" designa casos de força maior, terrorismo, acções laborais, incêndios, inundações, terremotos, motins, guerra, actos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outros comportamentos maliciosos, falhas de conectividade de utilitários e de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do IBM SaaS alheia ao controlo razoável da IBM.
- i. "Tempo de Inactividade Planeado" designa uma desactivação prevista do IBM SaaS para fins de manutenção.
- j. "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. De modo a ser elegível para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente tenha registado um ticket de suporte para cada Evento junto do Help Desk de suporte ao cliente da IBM para o IBM SaaS 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 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 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 IBM SaaS.

- b. 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.
- c. 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.
- d. Os Créditos de Disponibilidade serão baseados na duração do Tempo de Inactividade medido deste 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.
- e. 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 poderá 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.
- f. Se o Cliente adquiriu o IBM SaaS junto de um revendedor IBM válido numa transacção 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 actual correspondente ao IBM SaaS em vigor no Mês Contratado sujeito a Reclamação, com um desconto de 50%.
- g. 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.
- h. 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.
- i. 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 IBM SaaS durante um Mês Contratado

Nível de Serviço Alcançado (durante o Mês Contratado)	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)
< 99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10%

O "Nível de Serviço Alcançado", expresso em percentagem, é calculado 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 pelo (c) número total de minutos num Mês Contratado.

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

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 50 minutos de Tempo de Inactividade = 43.150 minutos <hr/> Total de 43.200 minutos	= 2% de Crédito de Disponibilidade para um Nível de Serviço Alcançado de 99,8% 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 efectuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados de um Cliente do IBM SaaS.