

Termos de Uso IBM – Termos da Oferta Específica do SaaS

IBM Silverpop Engage

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos por estes Termos de Uso da IBM – Termos da Oferta Específica do SaaS ("Termos da Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado IBM Terms of Use – General Terms ("Termos Gerais") disponível na seguinte URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Em caso de um conflito, os Termos da Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao fazer pedido, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com o ToU.

Os ToU são regidos pelo Contrato Internacional do IBM Passport Advantage, o Contrato Internacional do IBM Passport Advantage Express ou o Contrato Internacional IBM para Ofertas do IBM SaaS Seleccionadas, conforme aplicável ("Acordo") e junto com os ToU formam o acordo completo.

1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são cobertas por estes Termos da Oferta Específica do SaaS:

- IBM Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Menos de 1 Milhão de Registros do Banco de Dados
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Menos de 5 Milhões de Registros do Banco de Dados
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Registros Ilimitados do Banco de Dados
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile

- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma da(s) métrica(s) de encargos a seguir, conforme especificado do Documento de Transação:

- Acesso** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Acesso é o direito de usar o IBM SaaS. O Cliente deve obter uma única autorização de acesso para usar o IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação.
- Dispositivo Endereçável** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Dispositivo Endereçável é um dispositivo no qual é instalado um aplicativo endereçável pelo IBM SaaS. Cada instalação do aplicativo que é endereçável pelo IBM SaaS conta como um Dispositivo Endereçável separado. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Dispositivos Endereçáveis reportados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.
- Instância do Aplicativo** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. É necessária uma autorização de Instância de aplicativo para cada instância de um Aplicativo conectado ao IBM SaaS. Caso um aplicativo tenha vários componentes, cada um deles tendo um propósito e/ou uma base do usuário diferente e cada um podendo ser conectado ao IBM SaaS ou gerenciado por ele, cada um desses componentes será considerado um Aplicativo separado. Além disso, os ambientes de teste, desenvolvimento, temporariedade e produção de um Aplicativo são considerados instâncias separadas do Aplicativo e cada um deve ter uma autorização. Várias instâncias do Aplicativo em um único ambiente são consideradas instâncias separadas do Aplicativo e cada uma deve ter uma autorização. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Instâncias do aplicativo conectadas ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.
- Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e dedicadas para cada Usuário Autorizado individual ao qual tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS de qualquer maneira, diretamente ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa multiplex, dispositivo ou servidor de aplicativos), por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para abranger o número de Usuários Autorizados que receberam acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade do Cliente (PoE) ou Documento de Transação.
- Mensagem Digital** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Mensagem Digital é uma comunicação eletrônica gerenciada ou processada pelo IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Mensagens Digitais processadas pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.
- Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou treinamento relacionados ao IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações de uso suficientes para cobrir cada Compromisso.
- Evento** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Autorizações de Evento baseiam-se no número de ocorrências de um evento específico relacionado ao uso do IBM SaaS. Autorizações de Evento são específicas ao IBM SaaS e o tipo de evento não pode ser trocado, intercambiado ou agregado a outras autorizações de Evento de outro IBM SaaS ou tipo de evento. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir todos os eventos que ocorrem durante o período de medição especificado em uma Prova de Titularidade (PoE) ou Documento de Transação.
- Instância** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Autorizações suficientes devem ser obtidas para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e uso durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação.

- i. **Identidade de Reputação** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Identidade de reputação é uma combinação de um endereço de protocolo da Internet (IP) e/ou um domínio para melhorar o entregabilidade de emails. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir a quantidade de Identidades de Reputação criadas para o Cliente no IBM SaaS.
- j. **Milhar de Registros do Banco de Dados** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Registro de banco de dados é a coleção de campos em um banco de dados relacionada a uma única entidade e que pode ser acessada como uma única unidade. Cada autorização de Milhar de Registros de Banco de Dados representa um Milhar de Registros de Banco de Dados. Devem ser obtidas autorizações suficientes de Milhar de Registros de Banco de Dados para cobrir o número total de Registros de Banco de Dados disponíveis para serem processados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.

3. Encargos e Faturamento

A quantia a pagar pelo IBM SaaS estará especificada em um Documento de Transação.

3.1 Encargos de configuração e Encargos On Demand

Encargos de configuração serão especificados em um Documento de Transação. A IBM cobrará um encargo de configuração quando do fornecimento inicial da parte de Configuração. Opções On-Demand serão faturadas no mês que a opção on-demand for empregada pelo Cliente, com um encargo definido no Documento de Transação.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup and IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Este serviço atualiza o ambiente do IBM SaaS para usar uma Identidade de reputação adicional além da quantia fornecida com o IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Este serviço atualiza o ambiente do IBM SaaS para integrar uma instância de CRM específica a um único banco de dados Silverpop Engage.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup e IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Este serviço fornece ao Cliente uma organização do Silverpop Engage adicional (uma configuração de ambiente independente no Engage, geralmente para incluir uma empresa ou divisão adicional).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup e IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup
Esse serviço fornece um único dia de treinamento do Silverpop Engage. Cada dia inclui até oito horas de instrução e prática (incluindo vários intervalos curtos e um intervalo de uma hora para almoço). A agenda pode ser customizada para cobrir os tópicos que o Cliente gostaria de aprender. O treinamento é entregue por meio de um ambiente webinar ou em uma instalação IBM aprovada.
- e. IBM Silverpop Fast Start Setup
Este serviço fornece até 15 horas de consultoria remota de produto para a integração do Cliente para o Silverpop Engage. Esse compromisso fornecerá a configuração inicial e uma orientação de treinamento estendido por meio de reuniões planejadas sobre vários tópicos, incluindo: fornecimento, capacidade de entrega/aprimoramento, carregamento de dados iniciais, correspondências iniciais, relatórios prontos para uso e ativação adicional de recurso avançado do Silverpop Engage, para atender melhor às necessidades do Cliente. As horas do programa devem ser usadas dentro dos primeiros 90 dias da configuração inicial do ambiente do Silverpop.
- f. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
Este serviço fornece até 30 horas de consultoria remota do produto para a migração de clientes para o Silverpop Engage. Esse compromisso fornecerá a configuração inicial e uma orientação de treinamento estendido por meio de reuniões planejadas sobre vários tópicos, incluindo: fornecimento, entregabilidade/aprimoramento, carregamento de dados iniciais, correspondências iniciais, relatórios prontos para utilização e ativação adicional do recurso avançado do Silverpop Engage, para atender melhor às necessidades do Cliente. As horas do programa devem ser usadas dentro dos primeiros 90 dias da configuração inicial do ambiente do Silverpop.

- g. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
Este serviço fornece até 300 horas de consultoria técnica e do produto entregue remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado da solução IBM Silverpop Engage. Estarão inclusos descoberta, desenvolvimento de plano do projeto e de plano de recursos, consultoria, planejamento e design de integração, documentação e gerenciamento do projeto, conforme houver sido acordado com o Cliente. Este serviço fornece adicionalmente até 50 horas de serviços gerenciados remotos, incluindo importação de lista e de correspondência, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatório e outras atividades dentro do produto em nome do Cliente. O retorno padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos padrão únicos de correspondência. Algumas atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Esse serviço deve ser consumido dentro de 12 meses da aquisição.
- h. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
Este serviço fornece até 150 horas de consultoria técnica e do produto entregue remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado do IBM Silverpop Engage. Estão inclusos descoberta, desenvolvimento de plano de projeto e de plano de recursos, consultoria, planejamento e design de integração, documentação e gerenciamento de projeto, conforme houver sido acordado com o Cliente. Esse serviço fornece adicionalmente até 250 horas de serviços remotos gerenciados, incluindo importação de lista de correspondência, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatório e outras atividades dentro do produto em nome do cliente. O retorno padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos padrão únicos de correspondência. Algumas atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Esse serviço deve ser consumido dentro de 12 meses da aquisição.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup
Este serviço fornece até 75 horas de consultoria técnica e do produto entregue remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado no IBM Silverpop Engage. Podem estar inclusos descoberta, desenvolvimento de plano do projeto e de plano de recursos, consultoria, planejamento e design de integração, documentação e gerenciamento de projeto, conforme houver sido acordado com o Cliente. Esse serviço deve ser consumido dentro de 6 meses da aquisição.
- j. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup
Este serviço fornece até 175 horas de consultoria técnica e do produto entregue remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado do IBM Silverpop Engage. Podem estar inclusos descoberta, desenvolvimento de plano do projeto e de plano de recursos, consultoria, planejamento e design de integração, documentação e gerenciamento de projeto, conforme houver sido acordado com o Cliente. Esse serviço deve ser consumido dentro de 12 meses da aquisição.
- k. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup
Este serviço fornece até 300 horas de consultoria técnica e do produto entregues remotamente, melhores práticas e orientação sobre o uso recomendado no Silverpop Engage. Podem estar inclusos descoberta, desenvolvimento de plano do projeto e de plano de recursos, consultoria, planejamento e design de integração, documentação e gerenciamento de projeto, conforme houver sido acordado com o Cliente. Esse serviço deve ser consumido dentro de 12 meses da aquisição.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup
Este serviço fornece até 50 horas de serviços gerenciados entregues remotamente, incluindo importação de lista e correspondência, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatório e outras atividades dentro do produto em nome do Cliente. O retorno padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos padrão únicos de correspondência. Algumas atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Esse serviço deve ser consumido dentro de 6 meses da aquisição.
- m. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
Este serviço fornece até 150 horas de serviços gerenciados entregues remotamente, incluindo importação de lista e correspondência, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatórios e outras

atividades dentro do produto em nome do Cliente. O retorno padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos padrão únicos de correspondência. Algumas atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Esse serviço deve ser consumido dentro de 12 meses da aquisição.

n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

Este serviço fornece até 250 horas de serviços gerenciados entregues remotamente, incluindo importação de lista de correspondência, gerenciamento de segmentação, criação de modelo de pontuação, preparação/configuração de ativo, implementação de campanha, relatórios e outras atividades dentro do produto em nome do Cliente. O retorno padrão do Silverpop para serviços gerenciados é de 5 dias úteis para eventos padrão únicos de correspondência. Algumas atividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Esse serviço deve ser consumido dentro de 12 meses da aquisição.

o. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup and IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup

Este serviço fornece até 35 horas de serviços gerenciados entregues remotamente em um período de 30 dias para execução de aprimoramento de um único endereço IP usado pelo IBM Silverpop Engage. Até dois emails não críticos e não urgentes estão no escopo para o propósito de construção de reputação (conteúdo de correspondência pronto para HTML autossustentável). Esse serviço não garante o sucesso da lista de desbloqueio ou do aprimoramento de IP, pois isso depende de muitos fatores externos.

p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services

Este serviço fornece até 15 horas de consultoria de produto entregue remotamente, incluindo: fornecimento de conta móvel; treinamento de recurso móvel para profissionais de marketing; até uma hora de treinamento de implementação para desenvolvedores; perguntas e respostas sobre o produto baseadas em reunião, email ou telefone. Esse serviço deve ser consumido em 90 dias da compra.

q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services

Este serviço fornece uma combinação do seguinte: até 20 horas de perguntas e respostas baseadas em email ou telefone, ciclo de testes de aceitação de implementação da notificação push inicial em qualquer um dos dois aplicativos nativos, usando serviços de notificação Android ou iOS, até uma hora de treinamento de console remoto para profissionais de marketing e treinamento de implementação para desenvolvedores. Esse serviço deve ser consumido em 90 dias da compra.

r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services

Este serviço fornece uma combinação do seguinte: até 30 horas de perguntas e respostas baseadas em email ou telefone, reuniões opcionais de 30 minutos semanalmente, ciclo de testes de aceitação de implementação de notificação push inicial em qualquer um dos quatro aplicativos nativos, usando serviços de notificação Android ou iOS, até duas horas de serviços de estratégia de campanha de notificação push, até um suporte de integração de software com software IBM ou de terceiro, compatível com o IBM Silverpop Engage Mobile. Esse serviço deve ser consumido em 90 dias da compra.

3.2 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser acessado em uma base rateada.

3.3 Encargos de Excedentes (Overage)

Se o uso real do Cliente do IBM SaaS durante o período de medição exceder a autorização indicada na PoE, então, o Cliente será faturado pelo excedente, conforme definido no Documento de Transação.

Para um IBM SaaS que usa a métrica de encargo de Mensagem Digital, a IBM cobrará o Cliente com base na frequência de faturamento selecionada para autorizações de Mensagem Digital pedidas pelo Cliente. O uso real será medido e encargos de excedentes serão devidos se o uso de mensagem real exceder o número total de mensagens autorizadas agregadas para até 12 períodos de medição mensais durante o Período de Subscrição.

O Cliente será cobrado pelos nos encargos de excedentes como já devidos a cada mês, no encargo de excedente especificado na PoE, após o agregado total ter sido atingido. Esses encargos de excedentes são devidos em adição do encargo base de autorização mensal.

Se o Período de Subscrição for maior que 12 meses, o número total agregado de autorizações será baseado em 12 períodos de medição mensais. O total agregado será reiniciado em zero após o 12º período de medição mensal. Os encargos de excedentes para os próximos 12 períodos de medição mensais não serão devidos até o uso de mensagem real exceder o número total de mensagens autorizadas agregadas para esses 12 períodos de medição mensais.

Para Clientes que alavancam períodos de aprimoramento, cada período é tratado da mesma maneira que o período de subscrição e os mesmos princípios se aplicam.

Se um Período de Subscrição for menor que 12 meses ou se menos de 12 períodos mensais permanecerem em um Período de Subscrição, o número de autorizações mensais restantes em uma subscrição será usado para o número total de mensagens autorizadas em agregado.

a. Exemplo 1:

O Cliente tem um Período de Subscrição de 12 meses e adquiriu um milhão de Mensagens Digitais por mês. Se o Cliente enviar mais de 12 milhões de Mensagens Digitais antes do término do Período de Subscrição de 12 meses, ele será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente e todo o uso nos meses seguintes será cobrado como já devido até o final do Período de Subscrição.

b. Exemplo 2:

O Cliente tem um Período de Subscrição de três anos e adquiriu um milhão de Mensagens Digitais por mês. Se o Cliente enviar mais de 12 milhões de mensagens antes do término do período de 12 meses, ele será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente e por todo o uso até o final do período de 12 meses. No final de cada período de 12 meses, a contagem de uso será reiniciada. Se o Cliente enviar mais de 12 milhões de Mensagens Digitais antes do término do próximo período de 12 meses, ele será cobrado no mês seguinte pela quantidade excedente e todo o uso nos meses seguintes será cobrado como já devido até que a contagem de uso seja reiniciada ou até o final do Período de Subscrição restante.

4. Subscrição de Serviços Contínuos

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Este serviço destina-se a Clientes de autoatendimento em mercados emergentes ou em mercados de médio porte que desejam estabelecer práticas e fundamentos sólidos. Essa oferta é um programa de 12 meses trabalhando com um consultor do Silverpop. Ela não se destina a trabalho baseado em projeto, mas a uma orientação estruturada contínua facilitada por um consultor do Silverpop. O serviço não excederá 4 horas por mês.

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Este serviço destina-se a Clientes de autoatendimento em mercados emergentes ou em mercados de médio porte que desejam acelerar seus recursos e conhecimento de marketing por e-mail. Essa oferta é um programa de 12 meses trabalhando com um consultor do Silverpop. Ela não se destina a trabalho baseado em projeto, mas a uma orientação estruturada e a um aprendizado contínuos facilitados por um consultor do Silverpop. O serviço não excederá 7 horas por mês.

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Este serviço será entregue por um consultor do Silverpop para permitir parceiros. A intenção é fornecer orientação do produto que irá acelerar a adoção de recursos e práticas de automação de marketing. Essa oferta é um programa de 12 meses que inclui horas alocadas para ajudar os parceiros em projetos do Cliente. Ela não se destina a trabalho baseado em projeto, mas a uma orientação estruturada e a um aprendizado contínuos facilitados por um consultor do Silverpop. O serviço não excederá 12 horas por ano.

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Este serviço fornece até 15 horas (total por ano) de perguntas e respostas por meio de email ou telefone.

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Este serviço fornece uma combinação do seguinte: até 30 horas (total por ano) de perguntas e respostas por meio de email ou telefone, até dois ciclos de testes de aceitação de implementação de notificação push por ano, até 5 horas (total por ano) para orientação sobre o uso de console e estratégia de push geral.

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Este serviço fornece uma combinação do seguinte: até 40 horas (total por ano) de perguntas e respostas por meio de email ou telefone, até quatro ciclos de testes de aceitação de implementação de notificação push adicional por ano, prioridade de resposta para chamados de suporte, até duas horas (total por ano) de suporte para orientação sobre marketing sazonal, até 10 horas (total por ano) para orientação sobre o uso de console e estratégia de push geral, reuniões opcionais de 30 minutos semanalmente para tratar do principal indicador de desempenho e dos objetivos de curto e longo prazo de notificação push/aplicativo.

5. Opções de Renovação do Período de Subscrição do IBM SaaS

A Prova de Titularidade do Cliente estabelecerá se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando um dos seguintes:

5.1 Renovação Automática

Se a Prova de Titularidade do Cliente estabelecer que a renovação do Cliente é automática, o Cliente pode terminar o Período de Subscrição do IBM SaaS a expirar, mediante pedido por escrito, com pelo menos noventa (90) dias de antecedência relativamente à data de expiração do período de vigência especificado no PoE. Se a IBM ou seu Parceiro de Negócios IBM não receber tal aviso de rescisão até a data de expiração, o Período de Subscrição a expirar será automaticamente renovado por um ano ou a mesma duração que o Período de Subscrição original, conforme estabelecido no PoE.

5.2 Renovação Obrigatória

Quando a Prova de Titularidade estabelecer que o tipo de renovação do Cliente é "rescindir", o IBM SaaS terminará no final do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a usar o IBM SaaS além da data de encerramento, o Cliente precisará colocar uma ordem com o representante de vendas IBM ou Parceiros de Negócios IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

6. Suporte Técnico

O suporte técnico é fornecido para a oferta IBM SaaS e para o Software de Ativação, conforme aplicável, durante o Período da Subscrição. Esse suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

Informações de Suporte Técnico, definições de Gravidade e links para submeter solicitações de suporte para o IBM Silverpop Engage podem ser localizados na seguinte URL:

<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

7. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

7.1 Software de Habilitação

Essa oferta do IBM SaaS pode incluir um Software de Ativação fornecido pela IBM ou por um fornecedor terceirizado. Se o Cliente fizer o download ou instalar qualquer Software de Habilitação, o Cliente concorda em não usar tal Software de Habilitação para qualquer propósito que não seja facilitar ou ativar o acesso do Cliente e o uso do IBM SaaS. Se o Software de Ativação for ofertado com um contrato de licença separado (por exemplo, o Contrato Internacional de Licenciamento para Programas Sem Garantia ("ILAN") ou outro contrato de licença IBM ou de terceiros) no momento da instalação ou do download, tal contrato separado regerá o seu uso. O Cliente concorda que tais termos serão aceitos mediante a aceitação deste ToU ou a realização de download, instalação ou uso do Software de Ativação.

7.2 Conformidade com o Safe Harbor e Proteção de Dados da UE

A IBM está em conformidade com os U.S.–EU e U.S.-Swiss Safe Harbor Frameworks, conforme a definição do Departamento de Comércio dos Estados Unidos com relação à coleta, ao uso e à retenção de informações coletadas na União Europeia. Para obter mais informações sobre a diretiva Safe Harbor ou para acessar a instrução de certificação da IBM, acesse <http://www.export.gov/safeharbor/>.

O IBM Silverpop CRM Integration with Scribe depende da ou incorpora tecnologia de terceiro fornecida pela Scribe. O status de certificação de Safe Harbor do Scribe pode ser revisado em <http://www.export.gov/safeharbor/>.

O Social Sign-In depende ou incorpora tecnologia de terceiro fornecida por Janrain. O status de certificação de Safe Harbor do Janrain pode ser revisado em <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Caso o Cliente disponibilize Dados Pessoais ao IBM SaaS, entre o Cliente e a IBM, o Cliente será considerado o único controlador dos Dados Pessoais e o Cliente apontará a IBM como o processador para processar (conforme os termos definidos na Diretiva da UE 95/46/EC) esses Dados pessoais. A IBM só processará os Dados Pessoais até onde for necessário para disponibilizar o IBM SaaS de acordo com esta ToU. A IBM deverá cooperar de forma razoável com o Cliente em seu cumprimento de quaisquer requisitos legais, incluindo o fornecimento ao Cliente de acesso aos Dados Pessoais. O Cliente concorda que a IBM pode processar o Conteúdo disponibilizado ao IBM SaaS, incluindo quaisquer Dados pessoais, entre fronteiras de países para a IBM nos Estados Unidos. Se a IBM alterar a maneira como processa ou protege Dados Pessoais, e tal mudança fizer com que o Cliente fique fora de conformidade com as leis de proteção de dados aplicáveis, o Cliente poderá finalizar o IBM SaaS afetado dentro de 30 dias da notificação da mudança da IBM.

7.3 Coleta de Dados

O Cliente concorda em: (i) fornecer um link claro e evidente para os termos de uso e a política de privacidade do website do Cliente, que incluirá um link para as práticas de coleta e uso de dados da IBM e do Cliente (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) fornecer aviso de que cookies e gifs/web beacons evidentes estão sendo inseridos no computador do visitante pela IBM trabalhando em nome do Cliente, juntamente com uma explicação do propósito e da utilização dessa tecnologia; e (iii) na medida exigida por lei, obter o consentimento dos visitantes do website antes da colocação de cookies e gifs/web beacons evidentes estabelecidos pelo Cliente ou pela IBM em nome do Cliente, nos dispositivos do visitante do website.

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação normal e suporte do IBM SaaS, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionados ao uso do IBM SaaS, por meio de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas e informações de uso sobre a eficácia do IBM SaaS para melhorar experiência do usuário e/ou customizar as interações entre o Cliente e a IBM. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, em outras empresas da IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM e suas subcontratadas fizerem negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM irá cumprir com as solicitações de seus funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir suas informações pessoais coletadas.

7.4 Locais de Benefícios Derivados

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como de os que recebem os benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado ao pedir um IBM SaaS como o local de benefício primário a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter essas informações atuais e por fornecer qualquer alteração à IBM.

7.5 Listas de distribuição

O Cliente não usará nenhuma lista de distribuição com o IBM SaaS que inclua pessoas que não tenham fornecido permissão para serem incluídas nessa lista para o propósito de receber comunicações por email, especificamente do Cliente, a não ser que o Cliente tenha um relacionamento de negócios ou pessoal existente com essa pessoa. O Cliente deverá incluir um mecanismo de "opt-out" válido em cada mensagem.

7.6 Sem revenda

O direito de uso do IBM SaaS pelo Cliente é pessoal do Cliente. O Cliente não deverá revender o IBM SaaS ou fornecer a terceiros (que não sejam funcionários ou contratados trabalhando em nome do Cliente) o acesso ao IBM SaaS sem o consentimento prévio da IBM, por escrito.

7.7 Retenção de Dados

Elementos de dados específicos do IBM SaaS devem estar disponíveis dentro do IBM SaaS como segue: mensagens de e-mail e conteúdo, bancos de dados e modelos não usados ou inativos – 450 dias; rastreamento da web para visitantes conhecidos – 180 dias; rastreamento da web para visitantes anônimos – 30 dias; e Comportamentos Universais – 180 dias (o "Período de Retenção de Dados"). Esses elementos de dados poderão ser removidos da rede e dos sistemas da IBM depois que o Período de retenção de dados expirar e, em qualquer caso, a IBM poderá destruir todas as cópias desses elementos de dados e quaisquer outros dados do Cliente relacionados, 30 dias após a finalização ou a expiração do Período de Subscrição. O Cliente reterá cópias de backup de todo o conteúdo fornecido para ser usado em conexão com o IBM SaaS.

7.8 Avisos de código de terceiro

O IBM SaaS inclui os seguintes softwares que não podem ser usados para propósitos Maus: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson e packtag.

Apêndice A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage é uma plataforma de marketing digital baseada em nuvem que suporta o gerenciamento de marketing e de oportunidade omni channel. O Silverpop Engage usa dados do cliente e comportamentos individuais, coletados de uma variedade de fontes, para informar e conduzir interações personalizadas em tempo real em nome do Cliente.

Uma subscrição do IBM Silverpop Engage fornece os seguintes recursos:

- Criação e entrega de mensagem: um editor baseado na web permite que os usuários criem e editem conteúdo de mensagem e fornece acesso "aponte e clique" para rastreamento de link, personalização e conteúdo dinâmico.
- Segmentação avançada: os recursos de segmentação permitem que os usuários especifiquem contatos como alvo com base em seu comportamento, perfil ou seus dados de preferência.
- Sistema de mensagens com diversos canais: envie mensagens de campanha integradas por vários canais, incluindo email, social, web e dispositivo móvel. O Silverpop Engage inclui recursos que ajudam a assegurar que a integração entre os pontos de contato do cliente seja mantida para transmitir uma experiência consistente e personalizada.
- Campanhas Automatizadas: uso de um construtor de campanha visual para criar programas de marketing, desde campanhas de estratégia de gota a gota simples até campanhas com diversos e complexos pontos de contato. Envio de mensagens automatizadas quando uma oportunidade rotear ou executar uma determinada ação usando campanhas de incentivo com base na ação individual de cada oportunidade.
- Pontuação: classificação de clientes e clientes em potencial com base nos critérios de compra, demográficos e comportamentais, como visitas no website, envios de formulários e interação por mensagem ou em componentes baseados no tempo, incluindo caráter de recência e frequência. Quando os contatos atingem uma determinada pontuação, os recursos de automação de marketing os roteiam para o acompanhamento apropriado.
- Rastreamento na web: monitoração de como os contatos interagem com o Cliente online, por exemplo, usando calculadoras, bate-papos em tempo real e botões sociais e, em seguida, uso desses comportamentos para mover um contato para um programa de marketing ou para fazer parte de um modelo de pontuação comportamental.
- Páginas de entrada e formulários da web: projeto e publicação de páginas de entrada e formulários da web, que capturam informações de consulta que possam ser utilizadas para criar páginas customizadas.
- Relatório: mais de 80 relatórios customizáveis estão disponíveis abrangendo vários canais de marketing – incluindo campanhas por email, social e dispositivos móveis.
- Tabelas relacionais: armazenamento de várias linhas de dados sobre compras, participação em eventos, atividades e mapeamento das mesmas para um único relatório, oferecendo uma visualização holística do cliente. Esses dados podem ser usados em consultas e segmentação, conteúdo dinâmico e na personalização de mensagens.
- Gerenciamento de oportunidade B2B: gerenciamento e pontuação de oportunidades, uso da automação para orientá-las por meio de pipelines e maximização de seus esforços de marketing.
- Social: as organizações podem compartilhar mensagens de marketing por email em sites de redes sociais e produzir relatórios detalhados sobre os resultados, postar ou planejar posts que coincidam com seus envios de email e inserir um link para uma página da web de "encaminhamento para um amigo" ou incluir um formulário de "encaminhamento para um amigo" no corpo da mensagem.
- Interfaces de programação de aplicativos (APIs): O Silverpop Engage API Suite pode ser acessado pelos protocolos REST, SOAP e XML e utiliza os protocolos da web padrão (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) e os formatos de arquivo (XML, CSV, TSV, PSV). Solicitações e respostas em tempo real são manipuladas por HTTP/HTTPS e lotes de dados são manipulados por FTP/FTPS.

Uma subscrição do Silverpop Engage inclui cinco (5) domínios de envio, um (1) domínio de host customizado com a marca e até dez ambientes. Clientes com compromissos para enviar mais de três milhões de mensagens de e-mail por ano são elegíveis para receber um endereço de protocolo da Internet (IP) dedicado.

2. Recursos Opcionais

Recursos opcionais estão disponíveis mediante um encargo adicional:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**
fornece a capacidade de entregar mensagens transacionais individualmente, com customização de marca, em tempo real, geradas por acionadores em emails, formulários da web, páginas de entrada ou televidas. O Silverpop Engage Transact é uma arquitetura de envio dedicada especificamente projetada para as necessidades exclusivas de mensagens transacionais ou acionadas, tais como recibos, notificações, alertas, itinerários, etc. Ele pode ser conectado a um sistema interno que atualmente acione mensagens. São fornecidos com o produto um endereço IP e um domínio customizado, o rastreamento de entrega de link e mensagem, o gerenciamento de resposta e devolução e o rastreamento de distribuição de mensagem e métricas de atividade e entrega.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**
fornece a funcionalidade para suportar o uso de um código de autenticação como um requisito de logon secundário, além de uma combinação de nome do usuário e senha, para conceder acesso à conta do Silverpop Engage por meio de um navegador da web.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**
fornece a capacidade para a empresa criar formulários da web que ofereçam uma opção de registro de identidade social em vez do preenchimento manual dos campos do formulário. O Social Sign-In depende ou incorpora tecnologia de terceiro fornecida por Janrain. O uso de Sign-in social está sujeito aos termos, às condições e à disponibilidade das respectivas redes de conexão social acessadas por meio de uma Sign-in social e a tecnologia Janrain subjacente.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**
permite que os Clientes meçam a entrega de caixa de entrada geral para grandes Provedores de serviços da Internet (ISPs) e Provedores de caixa de entrada em várias regiões.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**
fornece integração em nível de evento entre o Silverpop Engage e outros aplicativos de tecnologia. Os eventos e dados comportamentais coletados nesses aplicativos podem ser armazenados no Silverpop Engage e usados por recursos como programas, pontuação e consultas. Estão inclusos integrações suportadas com produtos IBM existentes, três fluxos de dados para integrações adicionais e 180 dias de armazenamento de dados.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**
fornece 180 dias adicionais de armazenamento de dados de evento para o IBM Silverpop Universal Behaviors. Esse é um complemento do IBM Silverpop Universal Behaviors para clientes que requerem um armazenamento de dados superior aos 180 dias padrão do Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**
fornece um fluxo de dados adicional para o IBM Silverpop Universal Behaviors. Ele destina-se a Clientes que precisam de um fluxo de dados adicionais além dos fluxos de dados ilimitados do produto integrado da IBM e os três fluxos de dados adicionais customizados ou de terceiro, disponíveis com a licença base do IBM Silverpop Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**
fornece integração de nível do sistema entre o Silverpop Engage e os próprios aplicativos móveis do Cliente. A integração permite que os dados coletados no aplicativo móvel sejam armazenados no Silverpop Engage e acessados/usados pelos recursos do Engage, como programas e consultas e que os dados do Silverpop Engage sejam usados no aplicativo móvel.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**
fornece integração entre o Silverpop Engage (uma Org.) e um dos seguintes sistemas de Web analytics: IBM Digital Analytics ou Adobe Omniture.

- IBM Silverpop WebEx Integration
fornece funcionalidade do produto Engage para uso com uma instância do Cisco WebEx. Essa integração importa a sessão de participante e dados do perfil em uma Tabela Relacional do Silverpop Engage diariamente. O Cliente deve comprar a sua licença do WebEx separadamente.
- IBM Silverpop Citrix Integration
fornece funcionalidade do produto Engage para uso com uma instância dos produtos Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ou GoToTraining. Essa integração importa a sessão de participante e dados do perfil em uma Tabela Relacional do Silverpop Engage diariamente. O Cliente deve comprar a sua licença do Citrix separadamente.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration
possibilita o roteamento de emails transacionais relevantes gerados por uma instância do Magento através do serviço de email transacional do Silverpop Transact. Também é necessária uma licença para o Magento, que o Cliente deve comprar separadamente do fornecedor.
- IBM Silverpop CRM Integration
possibilita que o Cliente estabeleça uma sincronização de dados entre determinados sistemas de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) comercialmente disponíveis, como Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM e Silverpop Engage. A integração é limitada a uma instância do sistema de CRM e a um banco de dados do Silverpop Engage. Essa oferta não inclui a integração com o Scribe. Se esse tipo de integração for necessário, a oferta do IBM Silverpop CRM Integration com Scribe deve ser usada.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
permite que os Clientes estabeleçam uma sincronização de dados entre determinados sistemas de gerenciamento de relacionamento com o cliente (CRM) disponíveis comercialmente e o Silverpop Engage. A integração é limitada a uma instância do sistema de CRM e a um banco de dados do Silverpop Engage. O IBM Silverpop CRM Integration with Scribe depende da ou incorpora tecnologia de terceiro fornecida pela Scribe.
- IBM Silverpop Additional IP Address
é o encargo por um endereço IP adicional.
- IBM Silverpop Email Insights
Permite que usuários visualizem a aparência das correspondências em diversos clientes de email diferentes (incluindo, mas não se limitando a, Gmail, Outlook, iPhone e Android), controlem o uso de cliente de email em listas de distribuição, ajudando a otimizar os programas de email com base em dispositivos específicos e clientes de email usados pelo cliente, determinem o dispositivo preferencial de cada um dos destinatários de email exclusivo e enviem conteúdo direcionado com base nessa preferência e atualizam automaticamente os registros em nível de destinatário com dados adicionais, como localização geográfica, tempo médio de engajamento e dispositivo ou cliente de email preferencial. Um 'email aberto' será registrado cada vez que um destinatário de email receber um email do Cliente e o destinatário abre o email. Uma 'visualização de email' será registrada cada vez que o Cliente submeter um modelo de email adicional para esse recurso para visualização. Email Insights inclui componentes de tecnologia fornecidos pelo Litmus.
 - Silverpop Email Insights – Bronze
fornece até 10 visualizações de email e 10.000 aberturas de email por mês
 - Silverpop Email Insights – Silver
fornece até 50 visualizações de email e 200.000 aberturas de email por mês
 - Silverpop Email Insights – Gold
fornece até 500 visualizações de email e 2.000.000 aberturas de email por mês
 - Silverpop Email Insights – Platinum
fornece até 1.000 visualizações de email e 5.000.000 aberturas de email por mês

- Além disso, se as necessidades do Cliente excederem o número de visualizações de e-mail ou de aberturas de e-mail fornecido com o pacote comprado, o Cliente pode expandir a sua quantidade autorizada comprando **Visualizações de E-mail Adicionais do IBM Silverpop Email Insights** ou **100 Mil Aberturas de E-mail Adicionais do IBM Silverpop Email Insights**, conforme aplicável.
- IBM Silverpop Engage Mobile
permite que o Cliente colete dados de seus aplicativos do smartphone e envie notificações push (incluindo, mas não se limitando a iPhone, iPad e Android). A funcionalidade inclui a capacidade de enviar notificações push personalizadas com ações que aumentam o compromisso com o aplicativo de smartphone do Cliente. É fornecido um SDK (Software Development Kit) que permite que o aplicativo envie notificações push, bem como registre o dispositivo e envie eventos ao Silverpop.

Apêndice B

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

1. Definições

- a. **Tempo de Inatividade do Aplicativo** – significa um período de tempo durante o qual os usuários da IBM que hospedaram partes da interface de aplicativo não podem usar todos os aspectos do Serviço para o qual têm permissões apropriadas. Como esclarecimento, não há "Tempo de Inatividade" se qualquer usuário puder usar qualquer aspecto do Serviço para o qual possui permissões apropriadas.
- b. **Crédito de Disponibilidade** – significa a solução que a IBM fornecerá para uma Reivindicação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado na forma de um crédito ou desconto em uma fatura futura de encargos de subscrição para o IBM SaaS.
- c. **Reivindicação** – significa uma reivindicação que o Cliente submete à IBM conforme o SLA de que um Nível de Serviço não foi atingido durante um Mês Contratado.
- d. **Mês Contratado** – significa cada mês completo durante o prazo do Serviço medido de 0h horário GMT do primeiro dia do mês até 23h59 horário GMT do último dia do mês.
- e. **Tempo de Inatividade de Processamento de Dados** – significa um período durante o qual o Serviço não pode coletar dados por meio de elementos de processamento de dados do Serviço.
- f. **Tempo de Inatividade** – significa o Tempo de Inatividade do Aplicativo e/ou Tempo de Inatividade de Processamento de Dados. Além disso, o Tempo de Inatividade inclui um período de tempo durante o qual o IBM SaaS não pode enviar ou receber dados através dos elementos de processamento de dados do IBM SaaS. O tempo de inatividade não incluirá o período de tempo quando o IBM SaaS não estiver disponível por causa de:
 - (1) uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada;
 - (2) Eventos ou causas além do controle da IBM (por exemplo, desastre natural, indisponibilidades da internet, manutenção de emergência, ações ou inações do provedor de serviços da internet ou de operadoras de telecomunicação, etc.);
 - (3) problemas com aplicativos, equipamento ou dados do Cliente ou aplicativos, equipamento ou dados de um terceiro;
 - (4) falha do Cliente em aderir às configurações necessárias do sistema e às plataformas suportadas para acessar o Serviço; ou
 - (5) A conformidade da IBM com quaisquer designs, especificações ou instruções que o Cliente fornece à IBM ou que um terceiro fornece à IBM em nome do Cliente.
- g. **Evento** – significa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias reunidas, resultando em uma falha ao atender um Nível de Serviço.
- h. **Serviço** – significa o IBM SaaS ao qual este SLA se aplica.
- i. **Nível de Serviço** – significa o padrão apresentado abaixo pelo qual a IBM mede o nível de serviço que fornece neste SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reivindicação, o Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 (conforme definido abaixo, na seção Suporte técnico) para cada Evento com o help desk de suporte técnico da IBM, dentro de vinte e quatro (24) horas após o Cliente ficar inicialmente ciente de que o Evento causou impacto no uso do Serviço pelo Cliente. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias sobre o Evento e ajudar de forma sensata a IBM com o diagnóstico e a resolução do Evento.
- b. O Cliente deve submeter uma Reivindicação de crédito de disponibilidade em até três (3) dias úteis após o final do Mês contratado no qual a Reivindicação surgiu.

- c. Os Créditos de disponibilidade são baseados na duração do Tempo de inatividade medido a partir do momento em que o Cliente relatou que foi primeiramente impactado pelo do Tempo de inatividade. Se o Cliente relatar um Evento de Tempo de Inatividade do Aplicativo e um Evento de Tempo de Inatividade de Processamento de Dados ocorrendo simultaneamente, a IBM irá tratar os períodos de inatividade sobrepostos como um único período de Tempo de Inatividade e não como dois períodos separados de Tempo de Inatividade. Para cada Reivindicação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade mais alto aplicável com base no Nível de Serviço atingido durante cada Mês Contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- d. O total de Créditos de Disponibilidade concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não deverá, sob nenhuma circunstância, exceder a 20 por cento (20%) de um doze avos (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo Serviço.

3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS durante o Mês Contratado

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é o assunto de uma Reivindicação)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Menos que 97,000%	20%

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem é calculada como: (a) o número total de minutos em um Mês Contratado menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um Mês Contratado, dividido pelo (c) número total de minutos em um Mês Contratado.

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

Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 50 minutos de Tempo de Inatividade = 43.150 minutos <hr/> Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias	= 2% Crédito de Disponibilidade para 99,884% de Nível de Serviço Atingido
---	---

4. Outras informações sobre este SLA

Este SLA é disponibilizado somente aos Clientes IBM e não se aplica a Reivindicações feitas por usuários, convidados, participantes e guests permitidos do Serviço e a nenhum serviço beta ou de avaliação que a IBM forneça. O SLA somente se aplica aos Serviços que estejam em uso de produção. Ele não se aplica a ambientes de não produção, incluindo, mas a eles não se limitando, testes, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.