

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

IBM Silverpop Engage

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/slabdb.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 Selecionadas 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 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 – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- 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 nos termos de uma das seguintes métricas de encargos, conforme especificado no Documento de Transacção:

- Acesso** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Acesso consiste no direito de utilização do IBM SaaS. O Cliente tem de obter uma única titularidade de Acesso, de forma a utilizar o IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transacção.
- Dispositivo Endereçável** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Dispositivo Endereçável consiste num dispositivo no qual uma aplicação é instalada e que é endereçável pelo IBM SaaS. Cada instalação de uma aplicação endereçável pelo IBM SaaS é contabilizada como um Dispositivo Endereçável separado. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente 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 Transacção.
- Instância de Aplicação** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma titularidade de Instância de Aplicação tem de ser obtida para cada instância de uma Aplicação ligada ao IBM SaaS. Se uma Aplicação tiver múltiplos componentes, sendo que cada um deles serve um propósito distinto e/ou uma base de utilizadores, e cada um deles pode ser ligado ao ou gerido pelo IBM SaaS, cada referido componente é considerado uma Aplicação independente. Além disso, os ambientes de teste, desenvolvimento, simulação e produção para uma Aplicação são considerados instâncias independentes da Aplicação e cada um deles tem de possuir uma titularidade. Múltiplas instâncias de Aplicação num único ambiente são consideradas instâncias independentes da Aplicação e cada uma delas tem de possuir uma titularidade. Têm de ser obtidas Titularidades suficientes para cobrir o número de Instâncias de Aplicação ligadas ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- Utilizador Autorizado** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente tem de obter titularidades separadas e dedicadas para cada Utilizador Autorizado único a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS, directa ou indirectamente (por exemplo: através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor da aplicação) através de quaisquer meios. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente para cobrir o número de Utilizadores Autorizados a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- Mensagem Digital** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Mensagem Digital consiste numa comunicação electrónica gerida ou processada pelo IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente para cobrir o número total de Mensagens Digitais geridas ou processadas pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- Compromisso** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. 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.
- Evento** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. As titularidades de Eventos têm por base o número de ocorrências de um evento específico relacionado com a utilização do IBM SaaS. As titularidades de Eventos são específicas do IBM SaaS e o tipo de evento não pode ser substituído, trocado ou agregado com outras titularidades de Eventos de outro IBM SaaS ou tipo de evento. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir todos os eventos que ocorrerem durante o período de medição especificado numa Prova de Titularidade (PoE) ou Documento de Transacção.

- h. **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. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e utilização durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- i. **Identidade de Reputação** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Entidade de Reputação é uma combinação de um endereço IP (protocolo Internet) e/ou domínio utilizado para melhorar a capacidade de entrega de mensagens de correio electrónico. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o número de Identidades de Reputação criadas para o Cliente no IBM SaaS.
- j. **Milhar de Registos de Base de Dados** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Registo de Base de Dados é um conjunto de campos numa base de dados relacionado com uma única entidade e acessível como uma única unidade. Cada titularidade de Mil Registos de Base de Dados representa um Milhar de Registos de Base de Dados. Têm de ser obtidas titularidades de Mil Registos de Base de Dados em número suficiente para cobrir o número total de Registos de Base de Dados disponíveis para processamento pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.

3. Encargos e Facturação

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

3.1 Encargos de Configuração e Encargos "On Demand"

Os encargos de configuração serão especificados num Documento de Transacção. A IBM irá cobrar um encargo de configuração no momento do fornecimento inicial do componente de Configuração. As opções "On-Demand" serão facturadas no mês em que a opção "on-demand" for utilizada pelo Cliente, à taxa especificada no Documento de Transacção.

- a. **IBM Silverpop Additional Domain Setup and IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup**
Este serviço actualiza o ambiente do IBM SaaS para utilizar uma Identidade de Reputação adicional, para além da quantidade fornecida com o IBM Silverpop Engage.
- b. **IBM Silverpop CRM Integration Setup**
Este serviço actualiza o ambiente do IBM SaaS para integrar uma instância de uma instância de CRM específica, com uma única base 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 adicional do Silverpop Engage (um ambiente independente configurado no Engage geralmente para adicionar mais uma empresa ou departamento).
- d. **IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup e IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup**
Este serviço fornece um único dia de formação do Silverpop Engage. Cada dia inclui um máximo de oito horas de instrução e prática (incluindo vários intervalos pequenos e uma hora de intervalo para almoço). O programa pode ser personalizado de forma a abranger os tópicos que o Cliente pretende aprender. A formação é dada através de um ambiente de webinar ou numa instalação da IBM aprovada.
- e. **IBM Silverpop Fast Start Setup**
Este serviço faculta até 15 horas de consultoria remota de produto para o Silverpop Engage para Clientes integrados. Este compromisso irá fornecer orientação em configuração inicial e formação alargada através de reuniões agendadas sobre diversos tópicos, incluindo: aprovisionamento, intensificação/capacidade de entrega de mensagens de correio electrónico, carregamento de dados inicial, campanhas de correio electrónico iniciais, relatórios prontos a utilizar e activação de funcionalidades avançadas adicionais do Silverpop Engage para melhor se adequar às necessidades do Cliente. As horas do programa têm de ser utilizadas nos primeiros 90 dias a contar 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 Silverpop Engage aos Clientes integrados. Este compromisso irá fornecer orientação em configuração inicial e formação alargada através de reuniões agendadas sobre diversos tópicos, incluindo: aprovisionamento, intensificação/capacidade de entrega de mensagens de correio electrónico, carregamento de dados inicial, campanhas de correio electrónico iniciais, relatórios prontos a utilizar e activação de funcionalidades avançadas adicionais do Silverpop Engage para melhor se adequar às necessidades do Cliente. As horas do programa têm de ser utilizadas nos primeiros 90 dias a contar da configuração inicial do ambiente do Silverpop.
- g. **IBM Silverpop Customer Enablement Setup**
Este serviço fornece até 300 horas de consultoria técnica e em produtos prestada remotamente, melhores práticas e orientação acerca da utilização recomendada da solução IBM Silverpop Engage. Isto incluirá identificação, desenvolvimento de planos de recursos e de planos de projectos, consulta, concepção e planeamento de integração, documentação e gestão de projectos, tal como acordado com o Cliente. Além disso, este serviço fornece até 50 horas de serviços geridos remotos, incluindo importação de correio e listas, gestão de segmentação, criação de modelos de classificação, preparação/configuração de activos, implementação de campanhas, relatórios e outras actividades inerentes ao produto, em nome do Cliente. O tempo de resposta padrão do Silverpop para serviços geridos é de 5 dias úteis para eventos de campanhas de correio electrónico individuais padrão. Algumas actividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Este serviço tem de ser utilizado no prazo de 12 meses após a aquisição.
- h. **IBM Silverpop Managed Enablement Setup**
Este serviço fornece até 150 horas de consultoria técnica e em produtos prestada remotamente, melhores práticas e orientação acerca da utilização recomendada do IBM Silverpop Engage. Isto incluirá identificação, desenvolvimento de planos de recursos e de planos de projectos, consulta, concepção e planeamento de integração, documentação e gestão de projectos, tal como acordado com o Cliente. Além disso, este serviço fornece até 250 horas de serviços geridos remotos, incluindo importação de correio e listas, gestão de segmentação, criação de modelos de classificação, preparação/configuração de activos, implementação de campanhas, relatórios e outras actividades inerentes ao produto, em nome do Cliente. O tempo de resposta padrão do Silverpop para serviços geridos é de 5 dias úteis para eventos de campanhas de correio electrónico individuais padrão. Algumas actividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Este serviço tem de ser utilizado no prazo de 12 meses após a aquisição.
- i. **IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup**
Este serviço fornece até 75 horas de consultoria técnica e em produtos prestada remotamente, melhores práticas e orientação acerca da utilização recomendada do IBM Silverpop Engage. Isto poderá incluir identificação, desenvolvimento de planos de recursos e de planos de projectos, consulta, concepção e planeamento de integração, documentação e gestão de projectos, tal como acordado com o Cliente. Este serviço tem de ser utilizado no prazo de 6 meses após a aquisição.
- j. **IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup**
Este serviço fornece até 175 horas de consultoria técnica e em produtos prestada remotamente, melhores práticas e orientação acerca da utilização recomendada do IBM Silverpop Engage. Isto poderá incluir identificação, desenvolvimento de planos de recursos e de planos de projectos, consulta, concepção e planeamento de integração, documentação e gestão de projectos, tal como acordado com o Cliente. Este serviço tem de ser utilizado no prazo de 12 meses após a aquisição.
- k. **IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup**
Este serviço fornece até 300 horas de consultoria técnica e em produtos prestada remotamente, melhores práticas e orientação acerca da utilização recomendada do Silverpop Engage. Isto poderá incluir identificação, desenvolvimento de planos de recursos e de planos de projectos, consulta, concepção e planeamento de integração, documentação e gestão de projectos, tal como acordado com o Cliente. Este serviço tem de ser utilizado no prazo de 12 meses após a aquisição.

- l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup

Este serviço fornece até 50 horas de serviços geridos prestados remotamente, incluindo importação de correio e listas, gestão de segmentação, criação de modelos de classificação, preparação/configuração de activos, implementação de campanhas, relatórios e outras actividades inerentes ao produto, em nome do Cliente. O tempo de resposta padrão do Silverpop para serviços geridos é de 5 dias úteis para eventos de campanhas de correio electrónico individuais padrão. Algumas actividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Este serviço tem de ser utilizado no prazo de 6 meses após a aquisição.
- m. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup

Este serviço fornece até 150 horas de serviços geridos prestados remotamente, incluindo importação de correio e listas, gestão de segmentação, criação de modelos de classificação, preparação/configuração de activos, implementação de campanhas, relatórios e outras actividades inerentes ao produto, em nome do Cliente. O tempo de resposta padrão do Silverpop para serviços geridos é de 5 dias úteis para eventos de campanhas de correio electrónico individuais padrão. Algumas actividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Este serviço tem de ser utilizado no prazo de 12 meses após a aquisição.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup

Este serviço fornece até 250 horas de serviços geridos prestados remotamente, incluindo importação de correio e listas, gestão de segmentação, criação de modelos de classificação, preparação/configuração de activos, implementação de campanhas, relatórios e outras actividades inerentes ao produto, em nome do Cliente. O tempo de resposta padrão do Silverpop para serviços geridos é de 5 dias úteis para eventos de campanhas de correio electrónico individuais padrão. Algumas actividades podem requerer ciclos de produção mais longos. Este serviço tem de ser utilizado no prazo de 12 meses após a 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 geridos prestados remotamente durante um período de 30 dias, para executar o arranque de um único endereço IP utilizado pelo IBM Silverpop Engage. Até duas mensagens de correio electrónico não críticas e não urgentes estão no âmbito para fins de criação de reputação (é necessário conteúdo de correio preparado para HTML auto-sustentado). O serviço não garante o sucesso do lançamento de IP ou listas brancas, uma vez que este está dependente de muitos factores externos.
- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services

Este serviço faculta até 15 horas de consultoria de produto disponibilizada remotamente, incluindo: aprovisionamento de contas móveis; formação em funcionalidades móveis para comerciantes; até uma hora de formação em implementação para programadores; Perguntas e Respostas sobre produtos por correio electrónico, telefone ou reunião. Este serviço tem de ser utilizado no prazo de 90 dias após a aquisição.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services

Este serviço faculta uma combinação dos seguintes itens: até 20 horas de perguntas e respostas por correio electrónico ou telefone, ciclo de testes de aceitação de implementação inicial de notificações push em quaisquer duas aplicações nativas que utilizem serviços de notificação Android ou iOS, até uma hora de formação em consola remota para comerciantes e formação em implementação para programadores. Este serviço tem de ser utilizado no prazo de 90 dias após a aquisição.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services

Este serviço faculta uma combinação dos seguintes itens: até 30 horas de perguntas e respostas por correio electrónico ou telefone, reuniões semanais opcionais de 30 minutos, ciclo de testes de aceitação de implementação inicial de notificações push em quaisquer duas aplicações nativas que utilizem serviços de notificação Android ou iOS, até duas horas de serviços de estratégia de campanha de notificações push, até um serviço de suporte de integração de software com software IBM ou de terceiros compatível com o IBM Silverpop Engage Mobile. Este serviço tem de ser utilizado no prazo de 90 dias após a aquisição.

3.2 Encargos Mensais Parciais

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

3.3 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.

Para um IBM SaaS que utiliza uma métrica de encargos de Mensagem Digital, a IBM irá facturar ao Cliente, com base na frequência de facturação seleccionada, as titularidades de Mensagem Digital encomendadas pelo Cliente. A utilização efectiva será medida e serão devidos encargos de excesso de utilização caso a utilização efectiva de mensagens exceda o número total de mensagens autorizadas agregado para um máximo de 12 períodos de medição mensais durante o Período de Subscrição.

O Cliente receberá uma factura postecipada relativa aos encargos de excesso de utilização, todos os meses, à taxa de excesso de utilização especificada na PoE, após o agregado total ter sido atingido. Tais encargos de excesso de utilização são devidos juntamente com o encargo de titularidades mensal base.

Se o Período de Subscrição for superior a 12 meses, o número total agregado de titularidades terá por base 12 períodos de medição mensais. O total agregado será repostado a zero após o 12º período de medição mensal. Os encargos de excesso de utilização relativos aos 12 períodos de medição mensais seguintes só serão devidos após a utilização efectiva de mensagens exceder o número total de mensagens autorizadas agregado para os referidos 12 períodos de medição mensais.

Para os períodos de arranque dos Clientes, cada período é tratado da mesma forma que o período de subscrição, aplicando-se os mesmos princípios.

Se um Período de Subscrição for inferior a 12 meses ou se restarem menos de 12 períodos mensais num Período de Subscrição, o número de titularidades mensais restantes numa subscrição será utilizado 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 do que 12 milhões de Mensagens Digitais antes do fim do Período de Subscrição de 12 meses, será facturado ao Cliente, no mês seguinte, a quantidade em excesso e toda a utilização nos meses seguintes será facturada postecipadamente até ao 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 do que 12 milhões de mensagens antes do fim do primeiro período de 12 meses, será facturado ao Cliente no mês seguinte a quantidade em excesso e toda a utilização até ao final do período de 12 meses. No final de cada período de 12 meses, a contagem de utilização será reinicializada. Se o Cliente enviar mais do que 12 milhões de Mensagens Digitais antes do fim do período de 12 meses seguinte, será facturado ao Cliente, no mês seguinte, a quantidade em excesso e toda a utilização nos meses seguintes será facturada postecipadamente até que a contagem de utilização seja reinicializada ou até ao 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 "self-service" em mercados emergentes ou mercados médios que pretendam estabelecer práticas e princípios básicos sólidos. Esta oferta consiste num programa de 12 meses de colaboração com um consultor Silverpop. Não se destina a trabalhos baseados em projectos, mas antes a uma orientação estruturada e contínua facilitada por um consultor Silverpop. O serviço não irá exceder 4 horas por mês.

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Este serviço destina-se a Clientes "self-service" em mercados emergentes ou mercados médios que pretendam intensificar as respectivas capacidades e conhecimentos de marketing de correio electrónico. Esta oferta consiste num programa de 12 meses de colaboração com um consultor Silverpop. Não se destina a trabalhos baseados em projectos, mas antes a uma aprendizagem e orientação estruturada e contínua facilitada por um consultor Silverpop. O serviço não irá exceder 7 horas por mês.

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Este serviço será prestado por um consultor Silverpop para capacitar os parceiros. O objectivo consiste em fornecer uma orientação sobre produtos que irá acelerar a adopção de funcionalidades e práticas de automatização de marketing. Esta oferta consiste num programa de 12 meses que inclui horas destinadas a prestar assistência aos parceiros nos projectos do Cliente. Não se destina a trabalhos baseados em projectos, mas antes a uma aprendizagem e orientação estruturada e contínua facilitada por um consultor Silverpop. O serviço não irá exceder 12 horas por ano.

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Este serviço faculta até 15 horas (total por ano) de perguntas e respostas por correio electrónico ou telefone.

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Este serviço faculta uma combinação dos seguintes itens: até 30 horas (total por ano) de perguntas e respostas por correio electrónico ou telefone, até dois ciclos de testes de aceitação de implementação de notificações push por ano, até 5 horas (total por ano) de orientação na utilização da consola e estratégia push global.

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Este serviço faculta uma combinação dos seguintes itens: até 40 horas (total por ano) de perguntas e respostas por correio electrónico ou telefone, até quatro ciclos de testes de aceitação de implementação de notificações push por ano, resposta prioritária para tickets de suporte, até duas horas (total por ano) de suporte para aconselhamento em marketing sazonal, até 10 horas (total por ano) de orientação na utilização da consola e estratégia push global, reuniões semanais opcionais de 30 minutos para abordar o indicador de desempenho chave e os objectivos de aplicações/notificações push.

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 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, definições de Gravidade e ligações para submeter pedidos de suporte relativos ao IBM Silverpop Engage no seguinte URL:

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

7. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

7.1 Software de Activação

A presente oferta do IBM SaaS poderá incluir Software de Activação fornecido pela IBM ou por outro fornecedor. Se o Cliente efectuar download ou instalação de qualquer Software de Activação, o Cliente concorda em não utilizar o referido Software de Activação para qualquer outro fim que não o de facilitar ou permitir o acesso e utilização, por parte do Cliente, do IBM SaaS. Se o Software de Activação for apresentado com um contrato de licença em separado (por exemplo, o Contrato de Licença Internacional IBM para Programas Sem Garantia ("ILAN") ou outro contrato de licença da IBM ou de terceiros) aquando da instalação ou download, o referido contrato em separado irá reger a respectiva utilização. O Cliente concorda ter aceite os referidos termos ao aceitar os presentes ToU ou ao descarregar, instalar ou utilizar o Software de Activação.

7.2 Conformidade com o Acordo Safe Harbor e Protecção dos Dados da UE

A IBM cumpre na íntegra os acordos U.S. – EU e U.S.-Swiss Safe Harbor Frameworks, 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/>.

O IBM Silverpop CRM Integration with Scribe baseia-se ou incorpora tecnologia de terceiros fornecida pela Scribe. O estado de certificação Safe Harbor da Scribe pode ser revisto em <http://www.export.gov/safeharbor/>.

O Social Sign-In baseia-se ou incorpora tecnologia de terceiros fornecida pela Janrain. O estado de certificação Safe Harbor da Janrain pode ser revisto em <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Se o Cliente disponibilizar Dados Pessoais no IBM SaaS, como entre o Cliente e a IBM, o Cliente é considerado o único responsável pelo tratamento dos Dados Pessoais e nomeia a IBM como subcontratante para tratar (conforme definido na Directiva 95/46/EC da UE) os referidos Dados Pessoais. A IBM só tratará os referidos Dados Pessoais na medida necessária para disponibilizar o IBM SaaS em conformidade com os presentes ToU. A IBM irá cooperar razoavelmente com o Cliente no cumprimento de qualquer requisito legal, incluindo a disponibilização de acesso ao Cliente aos Dados Pessoais. O Cliente aceita que a IBM possa tratar Conteúdo disponibilizado no IBM SaaS, incluindo quaisquer Dados Pessoais, para além das fronteiras do país, à IBM nos Estados Unidos. Se a IBM alterar a forma como trata ou proteger Dados Pessoais e se essa alteração originar não conformidade por parte do Cliente com as leis de protecção de dados aplicáveis, o Cliente pode pôr termo ao IBM SaaS afectado nos 30 dias seguintes à notificação da IBM relativa à alteração.

7.3 Recolha de Dados

O Cliente aceita: (i) fornecer uma ligação clara e bem visível para os termos de utilização e a política de privacidade do Website do Cliente que inclui uma ligação para as práticas de recolha e utilização de dados do Cliente e da IBM (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) fornecer um aviso de que estão a ser armazenados cookies e clear gifs/web beacons no computador do visitante por parte da IBM em nome do Cliente, bem como uma explicação da finalidade e utilização desta tecnologia; e (iii) até ao limite permitido por lei, obter o consentimento dos visitantes do website antes do armazenamento dos cookies e clear gifs/web beacons por parte do Cliente ou da IBM em nome do Cliente nos dispositivos do visitante do website.

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 (funcionários e subcontratados do Cliente) 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 melhorar a experiência do utilizador e/ou personalizar as interações entre o Cliente e a IBM. 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 e 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.

7.4 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.

7.5 Listas de Distribuição

O Cliente não irá utilizar quaisquer listas de distribuição com o IBM SaaS, que incluam pessoas que não tenham dado permissão para serem incluídas na referida lista a fim de receber comunicações de correio electrónico especificamente do Cliente, excepto se o Cliente tiver uma relação pessoal ou comercial existente com tais pessoas. O Cliente é obrigado a incluir um mecanismo de auto-exclusão válido em cada mensagem.

7.6 Proibição de Revenda

O direito do Cliente de utilizar o IBM SaaS é pessoal do Cliente. O Cliente não irá revender o IBM SaaS ou fornecer a terceiros (para além dos funcionários ou subcontratados a trabalhar em nome do Cliente) acesso ao IBM SaaS sem o consentimento prévio, por escrito, da IBM.

7.7 Retenção de Dados

Elementos de dados específicos do IBM SaaS estarão disponíveis no IBM SaaS do seguinte modo: mensagens de correio electrónico e conteúdo, modelos e bases de dados não utilizadas ou inactivas – 450 dias; rastreio na Web de visitantes desconhecidos – 180 dias; rastreio na Web de visitantes anónimos – 30 dias; e Comportamentos Universais – 180 dias (o "Período de Retenção de Dados"). Estes elementos de dados podem ser removidos da rede e dos sistemas da IBM após a expiração do Período de Retenção de Dados, e em qualquer caso, a IBM poderá destruir todas as cópias destes elementos de dados, e de quaisquer outros dados relacionados com o Cliente, nos 30 dias seguintes à resolução ou termo do Período de Subscrição. O Cliente irá manter cópias de segurança de todo o conteúdo fornecido para utilização no âmbito do IBM SaaS.

7.8 Avisos de Código de Terceiros

O IBM SaaS inclui o seguinte software que não poderá ser utilizado para fins maléficos: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson e packtag.

Apêndice A

1. IBM Silverpop Engage

O IBM Silverpop Engage é uma plataforma de marketing digital baseada na cloud que suporta gestão de leads e marketing "omni-channel". O Silverpop Engage utiliza dados dos clientes e comportamentos individuais, recolhidos a partir de diversas fontes, para informar e impulsionar interações personalizadas em tempo real em nome do Cliente.

Uma subscrição do IBM Silverpop Engage fornece as seguintes capacidades:

- **Criação e Entrega de Mensagens:** um editor baseado na Web permite que os utilizadores criem e editem conteúdo de mensagens, e proporciona acesso "point-and-click" a rastreio de ligações, personalização e conteúdo dinâmico.
- **Segmentação Avançada:** as capacidades de segmentação permitem que os utilizadores visem contactos com base nos respectivos dados comportamentais, de perfil ou de preferências.
- **Serviço de Mensagens Multi-Canal:** enviar mensagens de campanha integradas por vários canais, incluindo correio electrónico, redes sociais, Web e canais móveis. O Silverpop Engage inclui funcionalidades que ajudam a garantir que os pontos de contacto do cliente mantêm-se integrados no sentido de transmitir uma experiência consistente e personalizada.
- **Campanhas Automatizadas:** utilizar um preparador de campanhas visuais para criar programas de marketing, desde campanhas de estratégia simples até campanhas complexas com vários pontos de contacto. Enviar mensagens automatizadas quando uma oportunidade potencial indica ou executa uma determinada acção utilizando campanhas de educação com base na acção individual de cada oportunidade potencial.
- **Classificação:** classificar clientes e clientes potenciais com base em critérios de compra, dados demográficos e comportamentos como, por exemplo, visitas ao website, envios de formulários e interacção de mensagens ou componentes baseados no tempo, incluindo frequência e recência. Quando os contactos alcançam uma determinada classificação, as funcionalidades de automatização de marketing encaminham-nos para o seguimento apropriado.
- **Rastreio na Web:** monitorizar o modo como os contactos interagem com o Cliente online, por exemplo, utilizando calculadoras, conversações em tempo real e botões sociais e, em seguida, utilizar estes comportamentos para mover um contacto para um programa de marketing ou como parte de um modelo de classificação comportamental.
- **Páginas de Destino e Formulários da Web:** desenhar e publicar páginas de destino e formulários da Web, que capturam informações de pesquisa que podem ser utilizadas para criar páginas personalizadas.
- **Relatórios:** estão disponíveis mais de 80 relatórios personalizáveis, que abarcam diversos canais de marketing, incluindo campanhas por correio electrónico, redes sociais e canais móveis.
- **Tabelas Relacionais:** armazenar múltiplas linhas de dados sobre compras, comparência em eventos, actividades e mapeá-los para um único registo que oferece uma perspectiva holística do cliente. Estes dados podem ser utilizados em consultas e conteúdo dinâmico de segmentação, bem como em personalização em mensagens.
- **Gestão de Leads B2B:** gerir e classificar leads, utilizar automatização para estimulá-los ao longo do pipeline e maximizar os esforços de marketing do Cliente.
- **Social:** as organizações podem partilhar mensagens de marketing de correio electrónico em sites de redes sociais e produzir relatórios detalhados sobre os resultados, publicar ou agendar publicações que coincidam com os respectivos envios de correio electrónico e inserir uma ligação para uma página da Web "reencaminhar para um amigo" ou incluir um formulário "reencaminhar para um amigo" no corpo da mensagem.

- Interfaces de Programação de Aplicações (APIs): o Silverpop Engage API Suite está acessível através dos protocolos REST, SOAP e XML, e utiliza protocolos da Web (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) e formatos de ficheiro padrão (XML, CSV, TSV, PSV). Os pedidos e as respostas em tempo real são processados via HTTP/HTTPS e os lotes de dados são processados via FTP/FTPS.

Uma subscrição do Silverpop Engage inclui cinco (5) domínios de envio, um (1) domínio anfitrião com imagem e estilo personalizados e um máximo de dez ambientes. Os Clientes com compromissos de envio de mais de três milhões de mensagens de correio electrónico por ano são elegíveis para receber um endereço IP (protocolo Internet) dedicado.

2. Funcionalidades Opcionais

As funcionalidades opcionais estão disponíveis mediante um encargo adicional:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**
fornece a capacidade de entregar mensagens transaccionais um para um, de imagem e estilo personalizados, em tempo real, geradas por accionadores em mensagens de correio electrónico, formulários da Web, páginas de destino ou televendas. O Silverpop Engage Transact consiste numa arquitectura de envio dedicada, concebida especificamente para colmatar as necessidades exclusivas de mensagens transaccionais ou desencadeadas, tais como recepções, notificações, alertas, itinerários, etc. Pode ser ligado a um sistema interno que actualmente desencadeie mensagens. Juntamente com o produto são fornecidos um endereço IP e um domínio personalizado, rastreio de entrega de mensagens e ligações, gestão de mensagens de resposta e devolução e monitorização de métricas de entrega, actividades e distribuição de mensagens.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**
fornece funcionalidade para suportar a utilização de um código de autenticação como um requisito de início de sessão secundário, para além de uma combinação de nome de utilizador/palavra-passe do utilizador, para conceder acesso a uma conta Silverpop Engage através de uma navegador da Web.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**
fornece a capacidade para uma empresa criar formulários da Web que oferecem uma opção de registo de identidade social em alternativa ao preenchimento manual dos campos do formulário. O Social Sign-In baseia-se ou incorpora tecnologia de terceiros fornecida pela Janrain. A utilização da tecnologia Social Sign-in está sujeita aos termos, condições e disponibilidade das respectivas redes sociais acedidas através da utilização do Início de Sessão Social e da tecnologia Janrain subjacente.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**
permite que os Clientes meçam a entrega na caixa de entrada para grandes Fornecedores de Serviços de Internet (ISPs) e Fornecedores de Caixas de Entrada em várias regiões.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**
fornece integração ao nível de eventos entre o Silverpop Engage e outras aplicações tecnológicas. Os dados e eventos comportamentais recolhidos a partir destas aplicações podem ser armazenados no Silverpop Engage e aproveitados por funcionalidades, como programas, classificação e consultas. Estão incluídas integrações suportadas com produtos IBM existentes, três sequências de dados para integrações adicionais e 180 dias de armazenamento de dados.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**
fornece mais 180 dias de armazenamento de dados de eventos para o IBM Silverpop Universal Behaviors. Este é um suplemento do IBM Silverpop Universal Behaviors para Clientes que necessitam de armazenamento de dados superior aos 180 dias standard do Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**
fornece uma sequência de dados adicional para o IBM Silverpop Universal Behaviors. Destina-se a Clientes que necessitam de uma sequência de dados adicional para além das sequências de dados ilimitadas integradas nos produtos IBM e das três sequências de dados personalizadas ou de terceiros adicionais disponíveis com a licença base do IBM Silverpop Universal Behaviors.

- IBM Silverpop Mobile Connector
fornece integração ao nível do sistema entre o Silverpop Engage e a aplicação móvel do Cliente. A integração permite que os dados recolhidos da aplicação móvel sejam armazenados no Silverpop Engage e acedidos/utilizados pelas funcionalidades do Engage, como programas e consultas, e os dados do Silverpop Engage sejam utilizados na aplicação móvel.
- IBM Silverpop Web Analytics Integrations
fornece integração entre o Silverpop Engage (uma Org) e um dos seguintes sistemas de análise da Web: IBM Digital Analytics ou Adobe Omniture.
- IBM Silverpop WebEx Integration
fornece as funcionalidades do produto Engage para utilização com uma instância do Cisco WebEx. Esta integração importa diariamente os dados de perfil e sessão do participante para uma Tabela Relacional do Silverpop Engage. O Cliente tem de adquirir a respectiva licença do WebEx separadamente.
- IBM Silverpop Citrix Integration
fornece as funcionalidades do produto Engage para utilização com uma instância dos produtos Citrix GoToWebinar, GoToMeeting ou GoToTraining. Esta integração importa diariamente os dados de perfil e sessão do participante para uma Tabela Relacional do Silverpop Engage. O Cliente tem de adquirir a respectiva licença do Citrix separadamente.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration
permite o encaminhamento de mensagens de correio electrónico transaccionais relevantes geradas por uma instância do Magento através do serviço de correio electrónico transaccional Silverpop Transact. É igualmente requerida uma licença do Magento, que o Cliente tem de adquirir separadamente junto do fornecedor.
- IBM Silverpop CRM Integration
permite que o Clientes estabeleça uma sincronização de dados entre determinados sistemas de gestão de relações com clientes (CRM) comercialmente disponíveis, tais como Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, e o Silverpop Engage. A integração está limitada a uma instância de sistema CRM e uma base de dados do Silverpop Engage. Esta oferta não inclui a integração com Scribe. Se necessitar deste tipo de integração, deverá ser utilizada a oferta IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
permite que o Cliente estabeleça uma sincronização de dados entre determinados sistemas de gestão de relações (CRM) comercialmente disponíveis e o Silverpop Engage. A integração está limitada a uma instância de sistema CRM e uma base de dados do Silverpop Engage. O IBM Silverpop CRM Integration with Scribe baseia-se ou incorpora tecnologia de terceiros fornecida pela Scribe.
- IBM Silverpop Additional IP Address
corresponde à taxa relativa a um endereço IP adicional.
- IBM Silverpop Email Insights
permite que aos utilizadores pré-visualizar o aspecto de campanhas de correio electrónico em diferentes clientes de correio electrónico (incluindo, mas não se limitando a, Gmail, Outlook, iPhone e Android), acompanhar a utilização de clientes de correio electrónico em diferentes listas de campanhas de correio electrónico, ajudando a otimizar programas de correio electrónico com base nos dispositivos específicos e clientes de correio electrónico utilizados pelos clientes, determinar o dispositivo preferencial de cada destinatário de correio electrónico exclusivo e enviar conteúdo direccionado com base nesta preferência e actualizar automaticamente os registos ao nível do destinatário com dados adicionais como, por exemplo, tempo de envolvimento e cliente de correio electrónico ou dispositivo preferencial. Uma indicação de 'mensagem de correio electrónico aberta' é registada sempre que um destinatário de correio electrónico recebe uma mensagem de correio electrónico do Cliente e abre a mensagem. Uma indicação de 'pré-visualização da mensagem de correio electrónico' é registada sempre que o Cliente envia um modelo de mensagem de correio electrónico para esta função, para pré-visualização. O Email Insights inclui componentes tecnológicos fornecidos pela Litmus.

- Silverpop Email Insights – Bronze
faculta até 10 pré-visualizações de mensagens de correio electrónico e 10.000 aberturas de mensagens de correio electrónico por mês
- Silverpop Email Insights – Silver
faculta até 50 pré-visualizações de mensagens de correio electrónico e 200.000 aberturas de mensagens de correio electrónico por mês
- Silverpop Email Insights – Gold
faculta até 500 pré-visualizações de mensagens de correio electrónico e 2.000.000 aberturas de mensagens de correio electrónico por mês
- Silverpop Email Insights – Platinum
faculta até 1.000 pré-visualizações de mensagens de correio electrónico e 5.000.000 aberturas de mensagens de correio electrónico por mês
- Além disso, se o Cliente necessitar de exceder o número de pré-visualizações de mensagens de correio electrónico ou aberturas de mensagens de correio electrónico fornecidas com o pacote adquirido, o Cliente pode expandir a sua quantidade autorizada, adquirindo o **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** ou o **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens**, conforme aplicável.
- IBM Silverpop Engage Mobile
permite ao Cliente recolher dados das respectivas aplicações de smartphone e enviar notificações push (incluindo, mas não se limitando a iPhone, iPad e Android). A funcionalidade inclui a capacidade de enviar notificações push personalizadas com acções que fomentam o envolvimento com a aplicação de smartphone do Cliente. É fornecido um SDK que permite à aplicação enviar notificações push, bem como registar o dispositivo e enviar eventos para o Silverpop.

Apêndice B

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

1. Definições

- a. **Tempo de Inatividade da Aplicação** – designa um período de tempo durante o qual os utilizadores das partes da interface da aplicação alojadas pela IBM estão impedidos de utilizar todos os aspectos do Serviço para o qual dispõem de autorizações adequadas. A título de esclarecimento, não existe qualquer "Tempo de Inatividade", se qualquer utilizador puder utilizar qualquer aspecto do Serviço para o qual dispõe de autorizações apropriadas.
- b. **Crédito de Disponibilidade** – designa a reparação que a IBM disponibilizará em consequência de uma Reclamação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado sob a forma de um crédito ou desconto numa factura futura de encargos de subscrição relativos ao Serviço.
- c. **Reclamação** – designa uma reclamação submetida pelo Cliente à IBM em conformidade com o SLA, por não ter sido atingido um Nível de Serviço durante um Mês Contratado.
- d. **Mês Contratado** – designa cada mês completo durante o período de vigência medido desde as 00h00, 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.
- e. **Tempo de Inatividade de Tratamento de Dados** – designa um período de tempo durante o qual não é possível ao Serviço recolher dados através dos elementos de tratamento de dados do Serviço.
- f. **Tempo de Inatividade** – designa o Tempo de Inatividade da Aplicação e/ou o Tempo de Inatividade de Tratamento de Dados. Adicionalmente, o Tempo de Inatividade inclui um período de tempo durante o qual não é possível ao IBM SaaS enviar ou receber dados através de elementos de processamento de dados do IBM SaaS. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível devido a:
 - (1) uma interrupção de manutenção agendada ou anunciada;
 - (2) acontecimentos ou causas alheios ao controlo da IBM (por exemplo, desastres naturais, interrupções do serviço de Internet, manutenção de emergência, acções ou ausência de acções dos operadores de telecomunicações ou dos fornecedores de serviços da Internet, etc.);
 - (3) problemas com aplicações, equipamento, ou dados do Cliente ou aplicações, equipamento ou dados de terceiros;
 - (4) falha do Cliente na adopção de configurações de sistemas requeridas e plataformas suportadas para aceder ao Serviço; ou
 - (5) Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente à IBM ou fornecidas por terceiros à IBM em nome do Cliente.
- g. **Evento** – designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não cumprimento de um Nível de Serviço.
- h. **Serviço** – designa o IBM SaaS ao qual o presente SLA se aplica.
- i. **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 que o Evento afectou a respectiva utilização do Serviço. O Cliente terá de indicar todas as informações necessárias acerca do Evento e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento.

- b. O Cliente terá de submeter uma Reclamação para obtenção de um Crédito de Disponibilidade num prazo não superior a três (3) dias úteis após o final do Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere.
- c. Os Créditos de Disponibilidade baseiam-se na duração do Tempo de Inactividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afectado pela primeira vez pelo Tempo de Inactividade. Se o Cliente reportar uma ocorrência simultânea de um Evento de Tempo de Inactividade da Aplicação e de um Evento de Tempo de Inactividade do Processamento de Dados, a IBM irá considerar os períodos de sobreposição do Tempo de Inactividade como um único período de Tempo de Inactividade e não como dois períodos separados de 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 20 por cento (20%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo Serviço.

3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS durante um Mês Contratado

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% da Taxa de Subscrição Mensal para o Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Inferior a 97,000%	20%

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: 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	= 2% de Crédito de Disponibilidade para um Nível de Serviço Alcançado de 99,884%

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias	

4. Outras informações acerca deste SLA

O presente SLA é disponibilizado apenas a Clientes da IBM e não se aplica a reclamações efectuadas por utilizadores, convidados, participantes e convidados autorizados do Serviço ou a quaisquer serviços beta ou de teste fornecidos pela IBM. O SLA é aplicável apenas aos Serviços que se encontram em utilização de produção. Não é aplicável a ambientes de não produção, incluindo mas não se limitando a teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.