

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

IBM Cognos Controller on Cloud

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

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

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

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

1. IBM SaaS

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

- IBM Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

2. Métricas de Encargos

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

- 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.
- 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.
- Compromisso** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de formação relacionados com o IBM SaaS. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cobrir cada Compromisso.

3. Encargos e Facturação

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

3.1 Configuração

Os encargos de configuração serão especificados num Documento de Transacção.

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.

3.4 Encargos "On Demand"

As opções "On-Demand" serão facturadas no mês em que a opção "on-demand" for encomendada pelo Cliente, à taxa especificada no Documento de Transacção.

4. Serviços Remotos

O serviço remoto IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud inclui até 80 horas de formação e assistência, incluindo identificação facilitada de um caso de utilização inicial do IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC), formação em planeamento de projectos e início da implementação do IBM CCoC, formação em práticas comprovadas para a criação de relatórios do IBM CCoC e formação em manutenção e administração do IBM CCoC. Os serviços são adquiridos por Compromisso e expiram 90 dias após a aquisição, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

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

A PoE do Cliente especifica se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando uma das seguintes opções:

5.1 Renovação Automática

Caso a PoE do Cliente especifique que a renovação é automática, o Cliente pode denunciar o Período de Subscrição do IBM SaaS prestes a expirar, mediante pedido por escrito ao representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios IBM do Cliente com, pelo menos, noventa (90) dias de antecedência relativamente à data de expiração especificada na PoE. Caso a IBM ou o seu Parceiro de Negócios IBM não receba o aviso de denúncia até à data de expiração, o Período de Subscrição prestes a expirar será automaticamente renovado por um período de um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição original, conforme especificado na PoE.

5.2 Facturação Contínua

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

5.3 Renovação Requisitada

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

6. Suporte Técnico

O Suporte Técnico é prestado durante o Período de Subscrição, não estando disponível como uma oferta independente. Quaisquer melhorias, actualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte de qualquer prestação de suporte técnico são considerados parte do IBM SaaS e, como tal, são regidos pelos presentes ToU.

A IBM disponibilizará o IBM Software as a Service Support Handbook que fornece informações e processos de suporte técnico para o IBM SaaS.

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta
1	Impacto crítico no negócio/inactividade do serviço: Uma funcionalidade crítica do negócio está inoperável ou ocorreu uma falha numa interface crítica. Esta situação aplica-se normalmente a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acesso a serviços, resultando num impacto crítico nas operações. Esta condição requer uma solução imediata.	No prazo de 1 hora	24x7

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta
2	Impacto significativo no negócio: Um serviço ou função do negócio encontra-se gravemente restringido na sua utilização ou o Cliente está em risco de falhar prazos de negócios.	No prazo de 2 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.
3	Impacto menor no negócio: Indica que o serviço ou funcionalidade pode ser utilizado e não tem impacto crítico nas operações.	No prazo de 4 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.
4	Impacto mínimo no negócio: Uma dúvida ou pedido não técnico.	No prazo de 1 dia útil	Horário de Expediente Seg. a Sex.

7. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

7.1 Oferta Base

Cada IBM SaaS inclui uma instância de produção, uma instância de não produção e até três anos de histórico de dados.

7.2 Funções do Utilizador

O IBM Cognos Controller é um software de consolidação financeira que suporta o processo de fecho, consolidação e relatório. A oferta permite aos utilizadores apresentar resultados financeiros e criar relatórios financeiros e de gestão e faculta uma perspectiva empresarial de métricas e rácios financeiros.

O IBM Cognos Controller User on Cloud pode efectuar consolidação, criar relatórios e administrar o sistema.

Para efeitos do IBM SaaS, o Cliente poderá facultar acesso a utilizadores fora da Empresa do Cliente. Tais utilizadores deverão ser considerados Utilizadores do IBM SaaS e obter titularidade adequada. O Cliente será responsável por assegurar o cumprimento destes termos por parte dos Utilizadores do IBM SaaS.

7.3 Limitação de Não Produção

Se o IBM SaaS for designado como "Non-Production", o IBM SaaS só pode ser utilizado como parte das actividades de não produção do Cliente, incluindo, mas não se limitando a teste, optimização do desempenho, diagnóstico de falhas, "benchmarking", simulação, actividade de garantia de qualidade e/ou desenvolvimento de adições ou extensões de uso interno ao IBM SaaS através da utilização de interfaces de programação de aplicações publicadas.

7.4 Requisitos Mínimos

É necessário que o Cliente tenha uma titularidade mínima de 25 (vinte e cinco) IBM Cognos Controller User on Cloud.

7.5 Programas de Gestão da Conformidade

O IBM SaaS pode ser utilizado para ajudar o Cliente a assegurar a conformidade, que se pode basear em leis, regulamentos, normas ou práticas. Quaisquer indicações, utilização sugerida ou orientação fornecida pelo IBM SaaS não constitui qualquer parecer jurídico, contabilístico ou outro e recomenda-se que o Cliente obtenha os seus próprios pareceres jurídicos ou outros junto de especialistas. O Cliente é o único responsável por garantir que o Cliente e as suas actividades, aplicações e sistemas estão em conformidade com todas as leis, regulamentos, normas e práticas aplicáveis. A utilização do IBM SaaS não garante a conformidade com qualquer lei, regulamento, norma ou prática.

7.6 Website e Serviços de Terceiros

Se o Cliente ou um Utilizador do IBM SaaS transmitir Conteúdo a um website ou outro serviço de terceiros que possa ter ligação ou estar acessível através do IBM SaaS, o Cliente e o Utilizador do IBM SaaS concedem à IBM a autorização para permitir tal transmissão de Conteúdo, sendo que a referida interacção ocorre unicamente entre o Cliente e o website ou serviço de terceiros. A IBM não faz quaisquer declarações, nem presta quaisquer garantias relativamente a websites ou serviços de terceiros, nem será responsável por tais websites ou serviços de terceiros.

7.7 Utilizações Proibidas

São proibidas as seguintes utilizações pela Microsoft:

Sem Utilização de Alto Risco: o Cliente não poderá utilizar o IBM SaaS em qualquer aplicação ou situação em que a falha do IBM SaaS possa levar à morte ou a lesões corporais graves de qualquer pessoa ou a danos ambientais ou físicos graves ("Utilização de Alto Risco"). Os exemplos de Utilização de Alto Risco incluem, mas não se limitam a: transporte aéreo ou outros meios de transporte colectivo de pessoas, instalações nucleares ou químicas, sistemas de suporte à vida, equipamento médico implantável, veículos motorizados ou sistemas de armamento. A Utilização de Alto Risco não inclui a utilização do IBM SaaS para fins administrativos, para armazenar dados de configuração, ferramentas de configuração e/ou engenharia ou outras aplicações que não efectuam qualquer controlo, cuja falha não resultará em morte, danos pessoais ou danos ambientais ou físicos graves. Estas aplicações que não efectuam qualquer controlo podem comunicar com as aplicações que efectuam o controlo, mas não podem ser directamente ou indirectamente responsáveis pela função de controlo.

7.8 Cookies

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

7.9 Localizações Beneficiárias Derivadas

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

Apêndice A

O IBM Cognos Controller é um software de consolidação financeira que suporta o processo de fecho, consolidação e relatório. A oferta permite aos utilizadores apresentar resultados financeiros e criar relatórios financeiros e de gestão e faculta uma perspectiva empresarial de métricas e rácios financeiros.

1. O IBM SaaS inclui os seguintes serviços:

1.1 Recuperação de Desastre

Na eventualidade de o IBM SaaS não estar disponível devido a um acontecimento catastrófico alheio ao controlo da IBM, a IBM irá trabalhar no sentido de restaurar o acesso do Cliente ao IBM SaaS da seguinte forma:

- A IBM fornecerá o hardware, o software e a infra-estrutura de rede na rede do centro de dados da IBM, que permitirá ao Cliente retomar o acesso ao IBM SaaS no prazo de 14 dias.

O ambiente será restaurado utilizando a mais recente cópia de segurança de Conteúdo, conforme descrito abaixo, com não mais de 24 horas de perda de Conteúdo do conjunto de dados do Conteúdo restaurado.

1.2 Cópia de Segurança de Conteúdo

O IBM SaaS inclui cópia de segurança de Conteúdo apenas do espaço em pasta partilhada. As cópias de segurança são criadas diariamente no local e replicadas para outra base de dados num centro de dados separado, para o caso de ocorrer um evento catastrófico ou causa alheia ao controlo da IBM na localização principal. A IBM mantém cópias de segurança numa base rotativa: A cada 7 dias, é criada uma cópia de segurança completa da base de dados e, em cada dia subsequente, é criada uma cópia de segurança diferencial comparativa. A IBM manterá os últimos 7 dias de cópias de segurança diferenciais e as 4 cópias de segurança completas anteriores (abrangendo um período de 28 dias de actividade). À medida que é criada uma nova cópia de segurança completa, a versão mais antiga é eliminada. As cópias de segurança são encriptadas num sistema de cópia de segurança baseado em disco e durante a transmissão para a localização externa.

2. Casos em que IBM Pode Ser Responsável por Serviços de Recuperação de Desastre e Serviços de Cópia de Segurança

Podem surgir circunstâncias em que, devido a incumprimento das responsabilidades da IBM ao abrigo dos serviços de Recuperação de Desastre e Cópia de Segurança de Conteúdo especificados acima, o Cliente tenha direito a exigir que a IBM o compense por danos sofridos. Independentemente do motivo pelo qual o Cliente tenha direito a reclamar danos da IBM (incluindo incumprimento material, negligência, falsas declarações ou outra reclamação contratual ou extra-contratual), o montante das obrigações da IBM em relação a todas as reclamações decorrentes ou relacionadas com a violação das obrigações da IBM relativas aos serviços de Recuperação de Desastre e Cópia de Segurança de Conteúdo será incluído no montante de obrigações estipulado no Acordo. Os danos por lesões corporais (incluindo morte), bem como os danos em bens imóveis e em bens pessoais corpóreos pelos quais a IBM é legalmente responsável não estão sujeitos a limite máximo no montante dos danos.

2.1 Casos em que IBM Não É Responsável por Serviços de Recuperação de Desastre e Serviços de Cópia de Segurança

EM CASO ALGUM A IBM, OS SEUS PROGRAMADORES DE PRODUTOS ELEGÍVEIS OU FORNECEDORES SÃO CONSIDERADOS RESPONSÁVEIS PELOS SEGUINTE DANOS, AINDA QUE INFORMADOS DA POSSIBILIDADE DA SUA OCORRÊNCIA:

- a. DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS, EXEMPLARES OU INDIRECTOS OU POR QUAISQUER DANOS ECONÓMICOS CONSEQUENCIAIS; OU
- b. PERDA DE LUCROS, NEGÓCIOS, RECEITAS, CLIENTELA OU POUPANÇAS PERDIDAS.

3. Termos Adicionais

Não obstante qualquer disposição em contrário especificada nos Termos Gerais, o IBM SaaS destina-se ao armazenamento e recepção de informações sobre salários individuais.

Apêndice B

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

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

1. Definições

- a. **Crédito de Disponibilidade** – designa a reparação que a IBM disponibilizará em consequência de uma Reclamação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado sob a forma de um crédito ou desconto numa factura futura de encargos de subscrição relativas ao IBM SaaS.
- b. **Reclamação** – designa uma reclamação submetida pelo Cliente à IBM por não ter sido atingido um SLA durante um Mês Contratado.
- c. **Mês Contratado** – designa cada mês completo durante o período de vigência do IBM SaaS medido desde as 0h00, Hora do Leste dos Estados Unidos, do primeiro dia do mês até às 23h59, Hora do Leste dos Estados Unidos, do último dia do mês.
- d. **Tempo de Inactividade** – designa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção do IBM SaaS se encontra interrompido e os utilizadores do Cliente estão impedidos de utilizar todos os aspectos do IBM SaaS para o qual dispõem de autorizações. O Tempo de Inactividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível devido a:
 - Uma interrupção de manutenção agendada ou anunciada;
 - Acontecimentos ou causas alheios ao controlo da IBM (por exemplo, desastres naturais, interrupções do serviço de Internet, manutenção de emergência, etc.);
 - Problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
 - Falha na adopção, por parte do Cliente, de configurações de sistemas requeridas e plataformas suportadas para acesso ao IBM SaaS; ou
 - Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas à IBM pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente.
- e. **Evento** – designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não cumprimento de um SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente registre um ticket de suporte de Gravidade 1 por cada Evento, junto do Help Desk de suporte técnico da IBM, no prazo de 24 horas após o Cliente ter tomado conhecimento de que o Evento afectou a sua utilização do IBM SaaS. O Cliente terá de indicar todas as informações necessárias acerca do Evento e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento.
- b. O Cliente terá de submeter a Reclamação para obtenção de um Crédito de Disponibilidade num prazo não superior a três (3) dias úteis após o final do Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere.
- c. Os Créditos de Disponibilidade 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. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade mais elevado aplicável com base no SLA alcançado durante cada Mês Contratado, tal como indicado na tabela abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- d. No caso do Serviço Agrupado (IBM SaaS individuais agrupados e vendidos em conjunto por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço combinado único correspondente ao Serviço Agrupado e não no encargo de subscrição mensal de cada IBM SaaS mensal. O Cliente poderá apenas submeter Reclamações relacionadas com um IBM SaaS individual num conjunto em qualquer Mês Contratado, não sendo a IBM responsável por

quaisquer Créditos de Disponibilidade respeitantes a mais do que um IBM SaaS num conjunto em qualquer Mês Contratado.

- e. Se o Cliente adquiriu o IBM SaaS junto de um revendedor IBM válido numa transacção de recomercialização na qual a IBM conserve a principal responsabilidade pelo cumprimento do IBM SaaS e dos compromissos do SLA, o Crédito de Disponibilidade basear-se-á no RSVP (Relationship Suggested Value Price, Preço de Volume Sugerido de Relação) então actual correspondente ao IBM SaaS em vigor no Mês Contratado sujeito a Reclamação, com um desconto de 50%.
- f. Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos com respeito a qualquer Mês Contratado não deverão, em circunstância alguma, exceder dez por cento (10%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS.

3. Níveis de Serviço

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

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Inferior a 95,0%	10%

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

Exemplo: 476 minutos de Tempo de Inactividade total durante um Mês Contratado

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 476 minutos de Tempo de Inactividade = 42.724 minutos	= 5% de Crédito de Disponibilidade para 98,9% de Disponibilidade durante o Mês Contratado
Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias	

4. Exclusões

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

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