

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

IBM Payments Gateway

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 Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

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.
- Mil Eventos** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. As titularidades de Mil Eventos têm por base o número de ocorrências de um evento específico relacionado com a utilização do IBM SaaS, medida em pacotes de um milhar. As titularidades de Mil Eventos são específicas do IBM SaaS e o tipo de evento não pode ser substituído, trocado ou agregado com outras titularidades de Mil 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.
- Evento** – para este IBM SaaS, um Evento é definido por uma Transacção Principal, contabilizada em pacotes de um milhar. Uma Transacção Principal é um conjunto de instruções iniciadas a partir de uma aplicação externa ao programa (por exemplo, canal da Web de banca ou canal de recepção de mensagens manual) ou accionado por um evento no programa (por exemplo, pagamento recorrente ou hora do dia para iniciar o processamento num só volume). A Transacção Principal efectua a gestão da actividade de negócio relacionada e a unidade de trabalho lógica, incluindo todas as actualizações e eventos associados aos vários passos de processamento e terminando quando a instrução final é enviada para uma aplicação externa ou quando o ciclo de vida de processamento é concluído. Uma Transacção Principal irá iniciar transacções subjacentes durante o ciclo de vida de processamento.

3. Encargos e Facturação

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

3.1 Encargos Mensais Parciais

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

3.2 Encargos Adicionais por Excesso de Utilização

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

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

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

4.1 Renovação Automática

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

4.2 Facturação Contínua

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

4.3 Renovação Requisitada

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

5. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição e após a IBM notificar o Cliente de que o acesso ao IBM SaaS está disponível, é fornecido suporte técnico para o IBM SaaS, por correio electrónico e telefone. 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. O Suporte Técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

Mais informações sobre as horas de disponibilidade, endereços de correio electrónico, sistemas de comunicação de problemas online e outros meios e processos de comunicação de suporte técnico são descritos no IBM Software as a Service Support Handbook.

| 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. | Notificação do Cliente no prazo de 15 minutos | 24x7 |
| 2 | Impacto significativo no negócio: Uma característica ou função do serviço encontra-se gravemente restringida na sua utilização ou o Cliente está em risco de falhar prazos de negócios. | Notificação do Cliente no prazo de 15 minutos | Horário de expediente local de Seg. a Sexta |
| 3 | Impacto menor no negócio: Indica que o serviço ou funcionalidade pode ser utilizado e não apresenta impacto crítico nas operações. | Nenhuma notificação requerida | Horário de expediente local de Seg. a Sexta |
| 4 | Impacto mínimo no negócio: Uma dúvida ou pedido não técnico. | Nenhuma notificação requerida | Horário de expediente local de Seg. a Sexta |

6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 Conformidade com o Acordo Safe Harbor

A IBM cumpre na íntegra o acordo U.S. – EU Safe Harbor Framework, conforme estipulado pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos, relativamente à recolha, utilização e retenção das informações obtidas na União Europeia. Para obter mais informações sobre o acordo Safe Harbor ou para aceder à declaração de certificação da IBM, aceda a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Privacidade de Dados

A IBM e o Cliente são ambos responsáveis pelo cumprimento das respectivas obrigações, ao abrigo das leis de protecção de dados aplicáveis, que regem os dados pessoais (conforme definido nas leis de protecção de dados aplicáveis) armazenados ou processados pela IBM para o Cliente no âmbito do presente acordo ("Dados do Cliente"). Mediante a assinatura do presente Acordo, o Cliente nomeia a IBM como Subcontratante para o tratamento dos Dados de Cliente. O Cliente é o único responsável pela determinação dos fins e dos meios do tratamento, por parte da IBM, de Dados Pessoais do Cliente ao abrigo do presente Acordo, o que implica, nomeadamente, que o referido tratamento, se efectuado de acordo com as instruções do Cliente, não coloca a IBM em violação das leis de protecção de dados aplicáveis. A IBM e o Cliente declaram não estar a investigar as medidas da outra parte para cumprir as leis de protecção de dados aplicáveis. Nenhuma disposição no presente Acordo impede a IBM ou o Cliente de realizar as medidas consideradas necessárias para cumprir as leis de protecção de dados. O Cliente reconhece ser o único responsável por determinar que as medidas de segurança especificadas no presente Acordo constituem as medidas técnicas e organizacionais adequadas, para proteger os Dados de Cliente, conforme requerido, pelas leis de protecção de dados aplicáveis. A IBM não é responsável por realizar ou fazer cumprir quaisquer medidas de segurança relativas aos Dados de Cliente, além das medidas especificadas no presente Acordo e na qualidade de Subcontratante para o tratamento de Dados do Cliente; a IBM tratará os Dados de Cliente conforme especificado no presente Acordo e da forma que a IBM considerar razoavelmente necessária ou apropriada para prestar os serviços. O Cliente é o único responsável por determinar que qualquer transferência transfronteiriça dos Dados de Cliente efectuada pela IBM ou pelo Cliente ao abrigo do presente Acordo respeita as leis de protecção de dados aplicáveis.

6.3 Localizações Beneficiárias Derivadas

Sempre que aplicável, os impostos têm por base a(s) localização(ões) que o Cliente identifica como beneficiária(s) do IBM SaaS. A IBM irá aplicar impostos com base no endereço profissional indicado, ao encomendar um IBM SaaS, como principal localização beneficiária, salvo se o Cliente facultar

informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações actuais e indicar quaisquer alterações à IBM.

6.4 Declaração de Práticas de Segurança

A segurança do sistema de TI envolve a protecção de sistemas e informações, através da prevenção, detecção e resposta a acesso, interno ou externo, indevido. O acesso indevido pode resultar na alteração, destruição, apropriação indevida das informações ou pode resultar na utilização indevida dos seus sistemas para atacar terceiros. Sem uma abordagem abrangente à segurança, nenhum sistema de TI ou produto deve ser considerado completamente seguro e nenhum produto ou medida de segurança pode ser completamente eficaz na prevenção do acesso indevido. Os produtos e sistemas IBM são concebidos para serem parte de uma abordagem de segurança abrangente, que irá necessariamente envolver procedimentos operacionais adicionais e que poderá requerer outros sistemas, produtos ou serviços para ser mais eficaz. A IBM não garante que os sistemas e produtos sejam imunes à conduta ilegal ou maliciosa de terceiros.

6.5 Objectivos dos Níveis de Serviço

Os SLOs são um objectivo e não constituem uma garantia para um Cliente. Não haverá lugar a qualquer reembolso, crédito ou recurso para o Cliente, caso a IBM não atinja os SLOs.

| Serviço | Objectivo |
|-----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Tempo de Realização de Processamento em Lotes | 90% de todos os lotes de transacção serão processados de forma a que fiquem concluídos em menos de 60 minutos, a contar da recepção. |
| Tempo de Resposta a Correio Electrónico | 95% das mensagens de correio electrónicas enviadas para a caixa de correio de suporte partilhada da IBM serão respondidas no prazo de 24 horas de expediente. |
| Tempo de Resposta a Pedidos ao Help Desk 24x7 | O Help Desk 24x7 da IBM irá responder a contactos telefónicos em menos de 60 segundos. |
| Gestão de Segurança | <ul style="list-style-type: none">• A Certificação PCI-DSS de Nível 1 da IBM será renovada, pelo menos, uma vez por ano.• A IBM irá corrigir vulnerabilidades de segurança de gravidade Elevada no prazo de 10 dias.• A IBM irá corrigir vulnerabilidades de segurança de gravidade Baixa no prazo de 30 dias. |
| Disponibilidade do sistema pré-produção | <ul style="list-style-type: none">• Disponível permanentemente para testes pelo cliente• O sistema de Pré-Produção não tem assistência fora das horas de expediente normais da Europa Central.• Os incidentes no sistema de Pré-Produção serão, por predefinição, considerados como gravidade 3. |

Apêndice A

1. IBM Payments Gateway

O IBM Payments Gateway fornece conectividade com os ambientes de desenvolvimento, pré-produção e produção. A funcionalidade inclui o seguinte:

- Cofre PCI (Payment Card Industry), um serviço de armazenamento concebido para fornecer segurança para informações de pagamento sensíveis
- Portal de pagamentos que efectua o encaminhamento, a comutação e o processamento das transacções de pagamento junto de processadores de terceiros
- Terminal virtual que é uma ferramenta da Web concebida para cobrança de pagamentos em operações de pagamento de back-office, centros de contactos, gestão de crédito
- Autenticação concebida com funções de segurança
- Ferramentas de prevenção de fraude
- Funcionalidades de criação de relatórios
- Documentação

2. Componentes Adicionais Sujeitos a Encargos

O Cliente pode adquirir o IBM Payments Gateway juntamente com, pelo menos, uma (1) das ofertas IBM SaaS Payment seguintes:

a. IBM Payments Gateway API Payment

As funcionalidades incluem:

- As transacções são transmitidas através de uma API, que é constituída por uma conjunto de serviços da Web concebidos para facilitar a integração com os sistemas cliente. A API fornece uma interface única para pagamentos globais em bancos e processadores em vários países e unidades monetárias.

b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

As funcionalidades incluem:

- As transacções são transmitidas através de Hosted Payment Page (HPP), uma GUI de gestão de carteira e cobrança de pagamentos, concebida para ser integrada em sítios da Web, aplicações de Smartphones, aplicações de centros de contactos e sistemas de cobrança de back-office. A Página de Pagamentos Alojada foi concebida para ser fornecida numa estrutura inline HTML (iframe).

c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

As funcionalidades incluem:

- As transacções são transmitidas através da interface JSON (JavaScript Object Notation), que se destina a facilitar o desenvolvimento das funções de pagamento em aplicações nativas de smartphone.
- A interface JSON oferece um conjunto de APIs de pagamento que são efectuadas utilizando métodos HTTP no URL relacionado, com os dados fornecidos no formato JSON.

A oferta IBM Payments Gateway seguinte pode ser adquirida como opção:

d. IBM Payments Gateway Settlement

As funcionalidades incluem:

- As transacções são transmitidas de um vendedor para a instituição financeira do comprador que contém informações de pagamento para permitir a conclusão da transacção.

Apêndice B

A IBM Fornece o este Acordo de Nível de Serviço (SLA) aos seus Clientes com os seguinte termos e é aplicável se especificado numa Prova de Titularidade (PoE) ou num Documento de Transacção do Cliente:

Será aplicável a versão deste SLA vigente no início ou renovação do Período de Subscrição. O SLA não é uma garantia.

1. Definições

- a. **Crédito de Serviço** – designa a compensação que a IBM disponibilizará em consequência de uma Reclamação validada. O Crédito de Serviço será aplicado sob a forma de um crédito numa factura futura relativa ao IBM SaaS.
- b. **Reclamação** – designa uma reclamação submetida pelo Cliente à IBM por não ter sido atingido um nível de serviço durante um Mês Contratado.
- c. **Mês Contratado** – designa cada mês completo durante o Período de Subscrição do IBM SaaS, medido desde as 00h00 GMT no primeiro dia do mês até às 23h59 GMT do último dia do mês.
- d. **Tempo de inactividade** – designa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção do Serviço Cloud para o qual o Cliente tem titularidade para utilização não está disponível. O Tempo de Inactividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível em resultado de:
 - (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, etc.);
 - (3) problemas com conteúdo, equipamento ou aplicações que o Cliente utilize com o IBM SaaS ou qualquer software, hardware ou outra tecnologia de terceiros;
 - (4) Falha na adopção, por parte do Cliente, de configurações de sistemas requeridas e plataformas suportadas ou administração, comandos ou erros de programação do sistema do Cliente;
 - (5) Falha de segurança causada pelo Cliente ou quaisquer testes de segurança efectuados pelo Cliente; ou
 - (6) Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente à IBM ou fornecidas por terceiros à IBM em nome do Cliente.
- e. **Evento** – designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não cumprimento de um nível de serviço.
- f. **Tempo de Resposta** – designa o tempo decorrido do momento em que os serviços da Web CheckoutStartSession e/ou CardAuthorize recebem um pedido no ponto de entrada dos sistemas IBM até que a resposta do serviço da Web da IBM seja enviado ao Cliente.

2. Créditos

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 24 horas após o Cliente ter tomado conhecimento que o Evento afectou a respectiva 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.

O Cliente terá de submeter a Reclamação para obtenção de um Crédito de Serviço no prazo de três (3) dias úteis após o final do Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere.

- a. A IBM irá avaliar internamente o Tempo de Inactividade total combinado durante cada Mês Contratado aplicável ao níveis de serviço correspondentes indicados na tabela abaixo. Os Créditos serão baseados na duração do Tempo de Inactividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afectado pela primeira vez pelo Tempo de Inactividade.

- Se o Cliente reportar uma ocorrência simultânea de Eventos de Tempo de Inatividade de Serviços da Web e Terminal Virtual, a IBM irá considerar os períodos de sobreposição do Tempo de Inatividade como um único período de Tempo de Inatividade e não como períodos separados de Tempo de Inatividade.
- Se o Cliente reportar uma ocorrência simultânea de Eventos de Tempo de Inatividade dos Serviços da Web CheckoutStartSession e CardAuthorize, a IBM irá considerar os períodos de sobreposição do Tempo de Resposta como um único período de Tempo de Inatividade e não como dois períodos separados de Tempo de Inatividade de Resposta.

Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Serviço aplicável mais elevado com base no Nível de Serviço alcançado durante cada Mês Contratado, tal como indicado nas tabelas abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos correspondentes ao(s) mesmo(s) Evento(s) no mesmo Mês Contratado.

- b. 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 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%.

Os Créditos de Serviço totais concedidos com respeito a qualquer Mês Contratado não deverão exceder dez por cento (10%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo IBM SaaS.

3. Níveis de Serviço

3.1 Disponibilidade do IBM SaaS durante um Mês Contratado

As interfaces de Serviços da Web, Página de Pagamento Alojado e Terminal Virtual estarão disponíveis para o Cliente pelo menos durante 99,95% do tempo durante um Mês Contratado.

| Percentagem de Disponibilidade (durante o Mês Contratado) | Crédito de Serviço (% da Taxa de Subscrição Mensal para o Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere) |
|-----------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| < 99,95% | 2% |
| < 99,80% | 4% |
| < 99,60% | 6% |
| < 99,30% | 8% |
| < 99,00% | 10% |

A disponibilidade, expressa em percentagem, é calculada: como o número total de minutos num Mês Contratado que os Serviços da Web, Página de Pagamentos Alojada e Terminal Virtual da IBM estão disponíveis e dão resposta aos pedidos do Cliente, dividido pelo número total de minutos num Mês Contratado multiplicado por 100.

3.2 Tempo de Resposta do IBM Web Service durante um Mês Contratado

A IBM oferece dois SLAs de Tempo de Resposta:

3.2.1 Tempo de Resposta Médio de IBM Web Service

O Tempo de Resposta médio da IBM para os serviços da Web CheckoutStartSession e CardAuthorize será inferior a 100 milissegundos.

O Tempo de Resposta da IBM para um determinado Serviço da Web é medido como o tempo decorrido a contar da recepção do pedido de Serviço da Web no ponto de entrada do sistema IBM, até que a resposta do serviço da Web da IBM seja enviada ao Cliente, menos qualquer tempo que o sistema da IBM tenha despendido a aguardar respostas de Processadores de Terceiros downstream.

O objectivo de nível de serviço é calculado como o Tempo de Resposta IBM médio para os Serviços da Web CheckoutStartSession e CardAuthorize respectivamente, em todos os pedidos de Serviço da Web num determinado Mês Contratado.

| Tempo de Resposta Médio (durante o Mês Contratado) | Crédito de Serviço (% da Taxa de Subscrição Mensal para o Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere) |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| > 100 ms | 2% |
| > 500 ms | 6% |
| > 1 segundo | 10% |

3.2.2 99% do Tempo de Resposta de IBM Web Service

99% dos Serviços da Web CheckoutStartSession e CardAuthorize terão uma resposta da IBM em menos de 1 segundo.

O Tempo de Resposta da IBM é calculado da mesma forma indicada acima para o Tempo de Resposta Médio de IBM Web Service

O objectivo de nível de serviço é calculado como o percentil 99 do Tempo de Resposta da IBM para os Serviços da Web CheckoutStartSession e CardAuthorize respectivamente, em todos os pedidos de Serviço da Web num determinado mês.

| 99% de Tempo de Resposta (durante o Mês Contratado) | Crédito de Serviço (% da Taxa de Subscrição Mensal para o Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere) |
|------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| > 1 segundo | 2% |
| > 5 segundos | 6% |
| > 10 segundos | 10% |

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.
- Reclamações por Crédito de Serviço de Tempo de Resposta quando uma falha de nível de serviço de disponibilidade é registada durante o mesmo período de tempo.