

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

IBM Marketing 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 Marketing Cloud Standard
- IBM Marketing Cloud Standard – Additional Marketing Interactions
- IBM Marketing Cloud B2B Standard
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Additional Records
- IBM Marketing Cloud – Additional User
- IBM Marketing Cloud – Additional Email Insight Opens
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users
- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Connector

2. Métricas de Encargos

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

- Acesso** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Acesso consiste nos direitos 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) do Cliente ou no Documento de Transação.
- 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 Transação.
- 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, direta ou indiretamente (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 Transação.
- 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.

- e. **Ligação** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Ligação é uma conexão ou associação de uma base de dados, aplicação, servidor ou qualquer outro tipo de dispositivo ao IBM SaaS. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cobrir o número total de Ligações que foram ou são efetuadas ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou num Documento de Transação.
- f. **Registo 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 Transação.

3. Encargos e Faturação

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

3.1 Encargos de Configuração

É aplicável uma taxa de configuração inicial única pelo valor e prazo de faturação especificados no Documento de Transação. Com base na oferta base IBM SaaS selecionada, o serviço de configuração obrigatório correspondente irá permitir ao Cliente utilizar a oferta IBM SaaS selecionada. Estão disponíveis os serviços de configuração seguintes:

- IBM Marketing Cloud Standard – Onboarding Services
- IBM Marketing Cloud B2B Standard – Onboarding Services

O serviço de configuração seguinte será cobrado de acordo com o valor e prazo de faturação especificados no Documento de Transação ao encomendar titularidades de Utilizador Autorizado para o IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Additional Users:

- IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services

3.2 Encargos Mensais Parciais

Poderá ser avaliado um encargo mensal parcial, conforme especificado no Documento de Transação, 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 fatura ao Cliente relativa ao excesso de utilização, conforme especificado no Documento de Transação.

O Cliente receberá uma fatura 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 efetiva de interação exceder o número total de interações 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 interações autorizadas em agregado.

a. Exemplo 1:

O Cliente tem um Período de Subscrição de 12 meses e adquiriu 10 Utilizadores Autorizados adicionais ao abrigo da titularidade do IBM Marketing Cloud Additional User. Se o Cliente utilizar mais do que 10 Utilizadores Autorizados antes do fim do Período de Subscrição de 12 meses, será faturado ao Cliente, no mês seguinte, a quantidade em excesso e toda a utilização nos meses seguintes será faturada postecipadamente até ao final do Período de Subscrição.

b. Exemplo 2:

O Cliente tem um Período de Subscrição de três meses e adquiriu 10 Utilizadores Autorizados adicionais ao abrigo da titularidade do IBM Marketing Cloud Additional User. Se o Cliente utilizar mais do que 10 Utilizadores Autorizados antes do fim do primeiro período de 12 meses, será faturado 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 utilizar mais do que 10 Utilizadores Autorizados antes do fim do período de 12 meses seguinte, será faturado ao Cliente, no mês seguinte, a quantidade em excesso e toda a utilização nos meses seguintes será faturada postecipadamente até que a contagem de utilização seja reinicializada ou até ao final do Período de Subscrição restante.

3.4 Encargos de Pagamento por Utilização

O Cliente pode utilizar o IBM Marketing Cloud Standard medido em 1000 Eventos, o IBM Marketing Cloud B2B Standard medido em incrementos de 10.000 Registos de Base de Dados e o IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens medido em incrementos de 100.000 Eventos em regime de pagamento por utilização. O Cliente será cobrado pelo valor dos Eventos ou dos Registos de Base de Dados, conforme aplicável, utilizados mensalmente, pelo valor especificado no Documento de Transação.

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 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 efetuar 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

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

6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 Software de Ativação

A presente oferta do IBM SaaS poderá incluir Software de Ativação fornecido pela IBM ou por outro fornecedor. Se o Cliente efetuar download ou instalação de qualquer Software de Ativação, o Cliente concorda em não utilizar o referido Software de Ativação 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 Ativação 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 respetiva utilização. O

Cliente concorda ter aceite os referidos termos ao aceitar os presentes ToU ou ao descarregar, instalar ou utilizar o Software de Ativação.

6.2 Proteção de Dados na UE

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 Diretiva 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 proteção de dados aplicáveis, o Cliente pode pôr termo ao IBM SaaS afetado nos 30 dias seguintes à notificação da IBM relativa à alteração.

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 atuais e indicar quaisquer alterações à IBM.

6.4 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 eletrónico especificamente do Cliente, exceto se o Cliente tiver uma relação pessoal ou comercial existente com tais pessoas. A utilização de listas ou de dados gerados por práticas de marketing afiliadas é expressamente proibida em todos os casos. O Cliente é obrigado a incluir um mecanismo de auto-exclusão válido em cada mensagem.

6.5 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.

6.6 Retenção de Dados

Elementos de dados específicos do IBM SaaS estarão disponíveis no IBM SaaS do seguinte modo: mensagens de correio eletrónico e conteúdo, modelos e bases de dados não utilizadas ou inativas – 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.

6.7 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

O IBM Marketing Cloud, uma plataforma de marketing digital baseada na cloud, permite aos marketers obter retorno do investimento através das seguintes capacidades chave:

- Conceber e automatizar experiências multi-canal consistentes, através de correio eletrónico, Web e canais sociais.
- Utilizar análise para gerar decisões de marketing e envolvimento com o cliente.
- Melhorar o retorno do investimento através de uma plataforma de marketing digital baseada na cloud com integração com outras origens de dados de cliente e aplicações.

O IBM Marketing Cloud inclui os novos serviços e pacotes seguintes, baseados em soluções, que correspondem às necessidades dos marketer para simplificar o processo de compra.

1. IBM Marketing Cloud Standard

O IBM Marketing Cloud Standard ajuda os marketers a compreender melhor o comportamento do cliente e a fornecer interações personalizadas com taxas de conversão mais elevadas.

- Base de dados de Marketing: recolha abrangente de dados de cliente numa única origem e otimização desses dados para gerar campanhas automatizadas e comunicações personalizadas.
- Segmentação: utilize dados de preferências, de perfil, de comportamento e outros para consultar e limitar o público alvo. Opcionalmente, pode integrar estas consultas de segmentação com as suas estratégias de marketing para fornecer conteúdo apelativo e personalizado para o seu público alvo.
- Content Builder: um editor intuitivo e baseado na Web que permite criar e editar conteúdo na aplicação, com acesso "apontar e fazer clique" para funções, como seguimento de ligações, personalização, conteúdos dinâmicos e mais.
- Conteúdo dinâmico: permite criar mensagens diretamente no corpo da mensagem que são relevantes e específicas para cada cliente, utilizando uma interface "apontar e fazer clique" intuitiva.
- Testes A/B: envio de mensagens de correio eletrónico de teste para testar elementos do conteúdo, do nome do destinatário e da linha de assunto; identificação do elemento com melhor resposta e envio dos endereços de correio eletrónico com melhor desempenho para os contactos.
- Correio eletrónico: criação e envio de mensagens de correio eletrónico com conteúdo relevante e apelativo.
- Envio móvel: envio de mensagens personalizadas, combinando dados de aplicações móveis com informações completas de perfis de consumidor.
- Partilha social: partilha de mensagens de marketing de correio eletrónico em sítios de redes sociais e resultados de relatórios detalhados.
- Página de destino: acesso "apontar e fazer clique" para criar páginas específicas para campanhas e formulários da Web personalizados.
- Análise de comportamentos: permite manipular resultados de correio para identificar tendências e segmentos de cliente alvo; pode definir segmentos de cliente e seleccionar métricas para criar relatórios de tabelas e de referências cruzada, manipulando em seguida os relatórios, adicionando ou removendo campos, alterando métricas e ordenando e organizando colunas.
- Relatórios de campanha: pode criar informação de relatórios detalhada e agregada sobre as mensagens de correio eletrónico enviadas aos clientes. As métricas de relatórios incluem as aberturas e reencaminhamentos de mensagens, as conversões, "rich media" e o acesso a dados de transmissão por clique.
- Informações sobre correio eletrónico: permite aos utilizadores pré-visualizar o aspeto das mensagens em vários clientes de correio eletrónico, efetuar o seguimento da utilização do cliente entre listas de distribuição, ajudando a otimizar os programas de correio eletrónico, com base nos dispositivos específicos e nos clientes de correio eletrónico utilizados pelos clientes. A subscrição inclui 200.000 aberturas de mensagens de correio eletrónico. Uma indicação de 'mensagem de correio eletrónico aberta' é registada sempre que um destinatário de correio eletrónico recebe uma

mensagem de correio eletrónico do Cliente e abre a mensagem. A subscrição inclui 50 pré-visualizações de correio eletrónico. Uma indicação de 'pré-visualização da mensagem de correio eletrónico' é registada sempre que o Cliente envia um modelo de mensagem de correio eletrónico para esta função, para pré-visualização. O Email Insights inclui componentes tecnológicos fornecidos pela Litmus. Além disso, se o Cliente necessitar de exceder o número de pré-visualizações de mensagens de correio eletrónico ou aberturas de mensagens de correio eletrónico fornecidas com o pacote adquirido, o Cliente pode expandir a sua quantidade autorizada, adquirindo o IBM Marketing Cloud Additional Email Insights Opens em incrementos de 100.000 ou por Evento, conforme aplicável.

- O IBM Marketing Cloud Orientation é um pacote base e de formação para o IBM Marketing Cloud. Fornece uma descrição de elevado nível das funções e funcionalidades de Marketing Cloud, juntamente com uma introdução ao Modelo de Compromisso de Cliente. O pacote de orientação inclui uma subscrição inicial para o Marketing Cloud e deve ser completado antes de iniciar o serviço de integração requerido. É fornecido como uma oferta self-service e inclui gravações baseadas na Web e de vídeo.

As taxas de subscrição desta oferta IBM SaaS incluem o seguinte:

- a. Cinco (5) Utilizadores Autorizados;
- b. Dez (10) programas ativos;
- c. 250 mil interações de marketing, incluindo mensagens de correio eletrónico e mensagens enviadas por dispositivos móveis. Caso sejam necessárias interações de marketing adicionais, o Cliente terá de adquirir titularidades para o IBM Marketing Cloud Standard Additional Marketing Interactions em incrementos de 1 000 ou por Evento; e
- d. 200 mil aberturas de mensagens de correio eletrónico.

2. IBM Marketing Cloud B2B Standard

O IBM Marketing Cloud B2B Standard ajuda os marketers a capturar, a qualificar e a estimular leads, para melhor alinhar o marketing com as vendas, para aumentar as receitas. Esta oferta IBM SaaS inclui as funcionalidades seguintes:

- Todas as funcionalidades oferecidas com a oferta IBM Marketing Cloud Standard
- Automatização de Marketing
- Estímulo de Leads: permite criar campanhas de marketing através de um preparador de campanhas visuais; envio de mensagens automatizadas ou passagem para um programa de estímulo quando um lead encaminha ou executa uma determinada ação.
- Modelo único de classificação: classificação de clientes e potenciais clientes com base nos critérios de compra, dados demográficos e comportamentos, como, por exemplo, visitas ao website, envios de formulários e interação de mensagens ou componentes baseados no tempo, incluindo frequência e recência. Baseado em classificações, as funções de automatização de marketing encaminham os clientes e os potenciais clientes para o seguimento adequado.
- Formulários progressivos: reduzir o abandono de formulários e criar o perfil do contacto, gradualmente, com formulários da Web progressivos que apresentam questões diferentes sempre que um contacto visita um website ou página de destino.
- Rastreamento de comportamento digital: monitoriza a forma como os contactos interagem com o Cliente online, utilizando calculadoras, conversações em direto, botões sociais, etc. Utilize estes comportamentos de eventos de rastreamento Web personalizados para mover um contacto para um programa de marketing ou para um modelo de classificação de comportamento.
- Integração de CRM (Customer Relationship Management): integração com sistemas CRM de terceiros, incluindo Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM, NetSuite e Sugar CRM.

As taxas de subscrição desta oferta IBM SaaS incluem o seguinte:

- a. Cinco (5) Utilizadores Autorizados;
- b. Dez (10) programas ativos;
- c. Um (1) modelo de classificação;

- d. 50.000 registos de base de dados. Caso sejam necessários registos de base de dados adicionais, o Cliente terá de adquirir o IBM Marketing Cloud B2B Standard Additional Records em incrementos de 10.000 registos de base de dados; e
- e. 200 mil aberturas de mensagens de correio eletrónico.

3. IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Extension

O IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning inclui tecnologia Allocadia, um parceiro IBM, e oferece as funcionalidades seguintes e pode ser adquirido para utilização com o Marketing Cloud Standard, o Marketing B2B Standard, o IBM Silverpop Engage ou o IBM Campaign. As funcionalidades incluem:

- Planeamento: criar e partilhar planos para alinhar a estratégia da empresa, prever o retorno do investimento e o impacto das receitas.
- Orçamentos: criar e gerir orçamentos globais em qualquer unidade monetária, sem a necessidade de recorrer a várias folhas de cálculo dispersas, quer se trate de um orçamento global, regional ou de produto.
- Desempenho: visualizar, analisar e otimizar despesas; tomar decisões mais inteligentes ao associar planos e orçamentos a dados de marketing, financeiros e de CRM.

As taxas de subscrição desta oferta IBM SaaS incluem o seguinte:

- Cinco (5) Utilizadores Autorizados; e
- Um (1) Conetor

O IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Users pode ser adquirido se o Cliente requerer Utilizadores Autorizados adicionais além dos incluídos com o serviço base. O IBM Marketing Cloud Budget and Expense Planning Additional Connector pode ser adquirido se o Cliente requerer Conectores adicionais para serem utilizados com o serviço base.

4. Configurar Ofertas de Serviço

- O IBM Marketing Cloud Standard Onboarding Services é uma combinação de fornecimento e formação concebida para permitir aos utilizadores configurar e utilizar as ofertas na oferta Marketing Cloud Standard. Este serviço fornecido remotamente é requerido com uma subscrição inicial do Marketing Cloud. É nomeado um consultor de integração para auxiliar os Clientes no processo de integração, fornecido por várias reuniões remotas e sessões de formação gravadas baseadas na Web. Os serviços de integração incluem fornecimento, configuração, formação e perguntas e respostas.
- O IBM Marketing Cloud B2B Standard Onboarding Services é uma combinação de fornecimento e formação concebida para permitir aos utilizadores configurar e utilizar as ofertas na oferta Marketing Cloud B2B Standard. Este serviço fornecido remotamente é requerido com uma subscrição inicial do Marketing Cloud B2B Standard. É nomeado um consultor de integração para auxiliar as organizações no processo de integração, fornecido por várias reuniões remotas e sessões de formação gravadas baseadas na Web. Os serviços de integração incluem fornecimento, configuração, formação e perguntas e respostas.
- O Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Onboarding Services é um serviço de formação concebido para permitir aos utilizadores configurar e utilizar ofertas na oferta IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning. Este serviço fornecido remotamente é requerido com uma aquisição da oferta IBM Marketing Cloud – Budget and Expense Planning Additional Users. É nomeado um consultor de integração para auxiliar as organizações na utilização de relatórios avançados e personalização de dashboard, através de várias reuniões remotas e sessões de formação gravadas baseadas na Web. Os serviços de integração incluem fornecimento, configuração, formação e perguntas e respostas.

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 aspetos 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 aspeto 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 fatura 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, ações ou ausência de ações 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 adoção de configurações de sistemas requeridas e plataformas suportadas para aceder ao Serviço; ou
 - (5) Conformidade da IBM com quaisquer conceções, 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 afetou a respetiva 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 Inatividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afetado pela primeira vez pelo Tempo de Inatividade. Se o Cliente reportar uma ocorrência simultânea de um Evento de Tempo de Inatividade da Aplicação e de um Evento de Tempo de Inatividade do Processamento de Dados, a IBM irá considerar os períodos de sobreposição do Tempo de Inatividade como um único período de Tempo de Inatividade e não como dois períodos separados de Tempo de Inatividade. 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 Inatividade num Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos num Mês Contratado.

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

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

4. Outras informações acerca deste SLA

O presente SLA é disponibilizado apenas a Clientes da IBM e não se aplica a reclamações efetuadas 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.