

IBM Social Merchandising for Consumer Products

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

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

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

1. IBM SaaS

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

- IBM Social Merchandising for Consumer Products
- IBM Social Merchandising for Consumer Products for Other Online Sources
- IBM Social Merchandising for Consumer Products Twitter

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma da(s) métrica(s) de encargos a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o Programa pode ser licenciado. Um Usuário Autorizado é uma única pessoa a quem é dado acesso ao Programa. O Programa pode ser instalado em qualquer número de computadores ou servidores, e cada Usuário Autorizado pode ter acesso simultâneo a qualquer quantidade de instâncias do Programa ao mesmo tempo. O Licenciado deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado a quem for concedido acesso ao Programa de qualquer maneira, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicativo), por qualquer meio. Uma autorização para um Usuário Autorizado é exclusiva para esse Usuário Autorizado e não pode ser compartilhada ou redesignada a não ser por transferência permanente da autorização de Usuário Autorizado para outra pessoa.
- Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.
- Documento** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Documento é um volume de dados finito, que são envelopados, dentro de um cabeçalho de documento e registro de trailer que marca seu início e término ou qualquer tipo de documento físico ou eletrônico definido no IBM SaaS, incluindo, mas não limitado a: faturas, ordens de venda, ordens de compra, cotações, planejamentos, planos, devoluções, remessas, recebimentos e instrumentos financeiros. Cada autorização de Milhar de Documentos representa um Milhar de Documentos. Devem ser obtidas autorizações de Milhar de Documentos suficientes para cobrir o número total de Documentos processados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

Autorizações de documento são vendidas em quantias de 250.000.

3. Encargos e Faturamento

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

3.1 Configuração

Encargos de configuração serão especificados em um Documento de Transação.

3.2 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser calculado de maneira proporcional.

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

O Certificado de Titularidade do Cliente (PoE) estabelecerá se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando um dos seguintes:

4.1 Renovação Automática

Se o PoE do Cliente declarar que a renovação do Cliente é automática, o Cliente poderá rescindir o Período de Subscrição do IBM SaaS a expirar através de uma solicitação por escrito para o representante de vendas IBM ou Parceiro Comercial IBM, pelo menos 90 (noventa) dias antes da data de expiração estabelecida no PoE. Se a IBM ou o Parceiro Comercial IBM não receberem tal aviso de rescisão até a data de expiração, o Período de Subscrição a expirar será automaticamente renovado por um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição original, conforme estabelecido no PoE.

4.2 Faturamento Contínuo

Quando o PoE declarar que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e será faturado pelo uso do IBM SaaS em um sistema de faturamento contínuo. Para descontinuar o uso do IBM SaaS e parar o processo de faturamento contínuo, o Cliente precisará fornecer à IBM ou a seu Parceiro Comercial IBM um aviso, por escrito, com noventa (90) dias de antecedência, solicitando o cancelamento do IBM SaaS do Cliente. Após o cancelamento do acesso do Cliente, o Cliente será cobrado por quaisquer encargos de acesso pendentes até durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

4.3 Renovação Obrigatória

Quando o PoE declarar que o tipo de renovação do Cliente é "rescindir", o IBM SaaS terminará no final do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a usar o IBM SaaS além da data de encerramento, o Cliente precisará fazer um pedido junto ao representante de vendas IBM ou Parceiros Comerciais IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

5. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição, o suporte técnico é fornecido durante este IBM SaaS conforme definido no IBM SaaS Support Handbook em <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ou em uma URL subsequente fornecida pela IBM. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

6. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

6.1 Cookies

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do IBM SaaS, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionadas ao uso do IBM SaaS, através de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas e informações de uso sobre a eficácia do IBM SaaS para fins de melhoria da experiência do usuário e/ou customização das interações com o Cliente. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as informações pessoais coletadas.

6.2 Locais de Benefícios Derivado

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como recebedor(es) dos benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado no pedido do IBM SaaS como o local de benefício primário, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações atualizadas e por fornecer quaisquer mudanças à IBM.

6.3 Limitações de Uso - Documentos

- Todas as autorizações de Documento devem ser usadas no prazo de 1 ano a partir da data de compra.
- Os Clientes não têm um direito de reembolso por nenhum Documento comprado e não usado antes da rescisão do IBM SaaS.

6.4 Violação de Direitos Autorais

A política da IBM é respeitar os direitos de propriedade intelectual de terceiros. Para denunciar a violação de direitos autorais (“copyright”), visite a Página Digital Millennium Copyright Act Notices em <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

6.5 Definições Complementares

- a. **IBM SaaS** – conforme definido no Contrato, é um serviço de software e não inclui Conteúdo, Aplicativos de Terceiros nem Sites de Terceiros.
- b. **Relatórios de Análise** – significa os resultados ou produtos do processo de análise e informações derivadas do Conteúdo.
- c. **Conteúdo** – significa informações, software e dados, incluindo, entre outros, quaisquer dados pessoais, hipertexto, linguagem de marcações, arquivos, scripts, programas, gravações, som, música, gráficos, imagens, applets ou servlets que são criados, fornecidos, transferidos por upload ou transferidos pelo Cliente e qualquer usuário autorizado pelo Cliente. Conteúdo também inclui informações ou dados, no todo ou em parte, fornecidos pelo ou para o Cliente, ou acessado em nome do Cliente pela IBM ou seus fornecedores, a partir de Sites de Terceiros.
- d. **Aplicativos de Terceiros** – significa aplicativos e softwares fornecidos por indivíduos ou entidades que não sejam a IBM que interoperam com o IBM SaaS.
- e. **Sites de Terceiros** – refere-se a websites de terceiros, incluindo, dentre outros, websites do Cliente e aqueles que incluem conteúdo de mídia social, como Facebook, Klout e Twitter.
- f. **ID de Tweet** – significa um número de identificação exclusivo gerado para cada Tweet.
- g. **Tweets** – significa uma postagem pública com um corpo de texto de não mais de 140 caracteres feita por qualquer usuário final do serviço Twitter.
- h. **Conteúdo do Twitter** – significa Tweets, IDs de Tweet, informações de perfil do usuário final do Twitter público e quaisquer outros dados e informações do Twitter disponibilizados para o Cliente.
- i. **Marcas do Twitter** – o nome Twitter ou os logotipos que a IBM disponibiliza para o Cliente. O uso das Marcas do Twitter pelo Cliente está sujeito a este Contrato e aos Ativos da Marca e Diretrizes do Twitter localizados em <https://Twitter.com/logo>.

6.6 Somente para Uso Interno

Além das restrições no Contrato em relação ao uso do IBM SaaS, relatórios, resultados e outros produtos obtidos do IBM SaaS são fornecidos somente para o uso interno do Cliente.

6.7 Acesso e Uso de Conteúdo, Aplicativos de Terceiros e Sites de Terceiros

O IBM SaaS fornece um meio para o Cliente selecionar e acessar Conteúdo de Aplicativos de Terceiros e Sites de Terceiros para uso do Cliente exclusivamente dentro do IBM SaaS. O Conteúdo não é de propriedade da IBM, nem controlado pela IBM ou seus fornecedores, e a IBM e seus fornecedores não licenciam ou, de outra forma, fornecem nenhum direito ao Conteúdo. O Conteúdo pode incluir materiais que sejam ilegais, imprecisos, enganosos, indecentes ou, de alguma forma, sujeitos a objeções. A IBM ou seus fornecedores não têm obrigação de revisar, filtrar, verificar, editar ou remover nenhum Conteúdo. Porém, a IBM ou seus fornecedores, de acordo com seus critérios exclusivos, podem fazê-lo.

O IBM SaaS pode conter recursos designados para interoperar com Aplicativos de Terceiros e Sites de Terceiros (por exemplo, Facebook ou aplicativos do Twitter). Além das autorizações requeridas no Contrato de Conteúdo, o Cliente deve fornecer à IBM as autorizações necessárias e o acesso ao Conteúdo, Aplicativos de Terceiros e Sites de Terceiros para operar o IBM SaaS em nome do Cliente. O Cliente pode precisar firmar contratos distintos com terceiros para acesso ou uso de Conteúdo, Aplicativos de Terceiros e Sites de Terceiros. A IBM não faz parte de nenhum destes contratos separados como uma condição expressa desse ToU. O Cliente concorda em obedecer aos termos de tais contratos separados.

Ao usar Conteúdo que o Cliente acessa como parte deste IBM SaaS, o Cliente está estritamente permitido a: (a) conduzir a análise do Conteúdo e produzir Relatórios de Análise conforme permitido pela funcionalidade do IBM SaaS; e (b) exibir o Conteúdo exclusivamente dentro do IBM SaaS.

O Cliente sempre deve exibir o Conteúdo do Twitter de acordo com os requisitos de exibição do Twitter localizados em <https://dev.Twitter.com/terms/display-requirements>.

Ao usar os acessos ao Conteúdo do Twitter como parte deste SaaS, o Cliente está estritamente permitido a exibir as Marcas do Twitter, exclusivamente para atribuir o Twitter como a fonte do Conteúdo do Twitter, conforme definido aqui.

6.8 Restrições

Além das condições de uso relativas ao IBM SaaS especificado no Contrato, o Cliente não deve:

- a. Acessar ou usar Sites de Terceiros, Aplicativos de Terceiros ou Conteúdo com o IBM SaaS, incluindo, mas não se limitando a copiar, modificar ou criar quaisquer obras derivadas, se isso violar as leis de privacidade aplicáveis ou quaisquer outras leis, os termos de quaisquer licenças de terceiros, contratos ou quaisquer outros termos ou restrições.
- b. Distribuir, demonstrar, exibir ou de outra forma disponibilizar o IBM SaaS ou o Conteúdo para terceiros, exceto se permitido pelo contrato com o provedor de Conteúdo.
- c. Acessar ou usar qualquer parte do IBM SaaS para criar ou contribuir com um produto ou serviço competitivo.
- d. Agregar, armazenar em cache ou armazenar dados de localização ou informações geográficas contidas no Conteúdo separadamente do Conteúdo com o qual está associado ou usar os dados de localização ou os dados geográficos incluídos no Conteúdo por qualquer motivo, exceto para identificar a localização marcada em um Tweet.
- e. Combinar o Conteúdo com quaisquer outros dados, a menos que o Conteúdo seja sempre claramente atribuído à fonte, por exemplo, um Tweet não deve ser combinado a menos que seja claramente atribuído ao Twitter.
- f. Usar Conteúdo disponibilizado como parte do IBM SaaS para executar análise em um pequeno grupo de indivíduos ou em um único indivíduo para qualquer propósito ilegal ou discriminatório.
- g. Fornecer visualização, filtragem ou curadoria de Conteúdo com o propósito de exibição pública de Conteúdo voltada ao consumidor, incluindo, entre outros, qualquer exibição de Conteúdo para eventos de mídia de mercado em massa e de entretenimento, integrações ou visualizações de widget on-line, transmissão de televisão, outdoor eletrônico ou outra mídia desse tipo.
- h. Usar o conteúdo ou a análise deste no IBM SaaS como parte de uma rede de publicidade, a menos que expressamente autorizado por escrito pelo Site ou Aplicativo de Terceiros associado ao Conteúdo.
- i. Usar o Conteúdo do Twitter ou a análise do mesmo no IBM SaaS com o propósito de criar um aplicativo que desempenhe uma série de medições regulares e temporais usando as mesmas metodologias ou metodologias semelhantes com o objetivo de comparar o desempenho de programas de televisão ao longo do tempo ou em relação a um conjunto ou subconjunto definido de outros programas de televisão.
- j. Usar quaisquer métricas agregadas ao usuário, como o número de usuários ou contas do Twitter, obtidas ao acessar e usar o Conteúdo como parte do IBM SaaS para qualquer propósito, a menos que expressamente autorizado por escrito pelo Site ou Aplicativo de Terceiros associado ao Conteúdo.
- k. Usar o Conteúdo para qualquer outro propósito, exceto para o propósito limitado permitido sob este Contrato.

6.9 Rescisão baseada em Ações de Terceiro

6.9.1 Rescisão pela IBM

Além dos direitos de suspensão e rescisão do Contrato, se um provedor deixar de disponibilizar o Site de terceiros, aplicativo ou conteúdo de terceiros ou impuser termos que atribuam responsabilidade material ou risco à IBM e seus fornecedores, Clientes, ou terceiros, ou se a IBM souber ou tiver motivo para acreditar que o processamento de determinado conteúdo por meio do IBM SaaS infringe os direitos (incluindo direitos de propriedade intelectual) de terceiros, a IBM poderá deixar de fornecer os recursos correspondentes do IBM SaaS sem dar ao Cliente o direito a qualquer reembolso, crédito ou outra compensação.

O Cliente notificará imediatamente a IBM sobre qualquer evento ou circunstância relacionado ao uso do IBM SaaS de que o Cliente tomar conhecimento que poderá levar a uma reivindicação ou demanda com relação ao uso do IBM SaaS pelo Cliente. O Cliente fornecerá todas as informações relevantes relacionadas a tal evento ou circunstância para a IBM mediante solicitação desta.

6.9.2 Rescisão pelo Cliente

Além dos direitos de suspensão e rescisão do Contrato, se um fornecedor deixa de disponibilizar um Aplicativo de Terceiros, Site de Terceiros ou Conteúdo ou altera materialmente as condições segundo as quais se encontra disponível, e o Cliente demonstra que tal indisponibilidade prejudica significativamente e permanentemente a capacidade do Cliente de usar o IBM SaaS, então, o Cliente poderá notificar a IBM de sua intenção de rescindir a subscrição do IBM SaaS, no todo ou em parte. Tal subscrição do IBM SaaS será rescindida efetivamente 30 dias após tal aviso, a menos que a disponibilidade dos serviços de terceiros em questão sejam retomados durante o período de 30 dias. Em caso de rescisão nos termos desta seção, a IBM irá reembolsar o Cliente por quaisquer encargos pré-pagos abrangendo o restante da vigência das subscrições finalizadas subseqüentes à data efetiva da rescisão.

O Cliente não terá direitos de rescindir com base em qualquer declaração da IBM sobre a direção ou intenção futura da IBM em relação ao IBM SaaS ou qualquer Site de Terceiros, Aplicativo de Terceiros ou Conteúdo. Salvo disposição em contrário, o Cliente não terá direito de rescindir, nem direito a qualquer reembolso, créditos ou outras compensações, por indisponibilidade de quaisquer produtos ou serviços de terceiros.

6.10 Acesso e Armazenamento

Na rescisão ou expiração deste Contrato, a IBM não terá qualquer obrigação de armazenar em cache, armazenar ou de qualquer outra forma disponibilizar quaisquer consultas do cliente, Conteúdo, resultados e outros produtos obtidos pelo Cliente a partir do uso do IBM SaaS.

6.11 Limites de Uso

O uso do IBM SaaS pelo Cliente pode estar sujeito a limitações, tais como limites de armazenamento, número de consultas ou outros limites ou restrições. Como uma Limitação de Uso adicional, o Cliente não pode acessar o IBM SaaS para fins de monitorar a disponibilidade, desempenho ou funcionalidade do IBM SaaS ou para quaisquer outros fins comparativos ou competitivos. Os limites de uso serão documentados em um Certificado de Titularidade, Documento de Transação, documentação do usuário ou no IBM SaaS online. O IBM SaaS pode fornecer informações sob demanda que permitem que o Cliente monitore o uso. Se um Cliente excede os limites de uso, a IBM pode, a seu próprio critério, trabalhar com o Cliente para reduzir o uso para que ele esteja em conformidade com os limites de uso. Se o Cliente exceder os limites de uso aplicáveis, a IBM poderá requerer que o Cliente assine um Certificado de Titularidade ou Documento de Transação para um IBM SaaS adicional e/ou cobrar o Cliente pelo uso excessivo. Nesse caso, o Cliente concorda em assinar qualquer Certificado de Titularidade ou Documento de Transação adicional necessário e/ou pagar faturas adicionais.

6.12 Usos Proibidos

Os seguintes usos são proibidos pelo Red Hat:

Vedação ao uso de alto risco: o Cliente não pode usar o IBM SaaS em nenhum aplicativo ou situação em que a falha do IBM SaaS possa levar à morte ou causar ferimentos graves a qualquer pessoa, ou graves danos físicos ou ambientais ("Uso de Alto Risco"). Os exemplos de Uso de Alto Risco incluem, mas não estão limitados a: aeronaves ou outros meios de transporte em massa, instalações nucleares ou químicas, sistemas de suporte à vida, equipamentos médicos implantáveis, veículos motorizados ou sistemas de armamento. O Uso de Alto Risco não inclui a utilização do IBM SaaS com propósitos administrativos, para armazenar dados de configuração, engenharia e/ou ferramentas de configuração ou outros aplicativos não controladores, cuja falha não resultaria em morte, lesões corporais ou graves danos físicos ou ambientais. Esses aplicativos não controladores podem se comunicar com os aplicativos que executam o controle, mas não devem ser direta ou indiretamente responsáveis pela função de controle.

6.13 Materiais de Amostra

O IBM SaaS pode incluir alguns componentes ou outros materiais identificados como Materiais de Amostra. Materiais de Amostra apenas para uso interno, desde que tal uso esteja dentro dos limites dos direitos de licença sob este Contrato, contanto que o Cliente não possa mudar ou excluir quaisquer informações ou avisos de direitos autorais ("copyright") contidos nos Materiais de Amostra. A IBM fornece os Materiais de Amostra sem obrigação de suporte e "NO ESTADO", SEM GARANTIA DE NENHUMA ESPÉCIE, EXPLÍCITA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO A GARANTIA DE PROPRIEDADE, NÃO INFRAÇÃO OU NÃO INTERFERÊNCIA E AS GARANTIAS IMPLÍCITAS E CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO E ADEQUAÇÃO PARA UM PROPÓSITO PARTICULAR.

6.14 Isenção de Responsabilidade de Garantia e Indenização pelo Conteúdo

NÃO OBSTANTE A GARANTIA DEFINIDA NO PRESENTE CONTRATO, O CONTEÚDO É FORNECIDO EXCLUSIVAMENTE "NO ESTADO", "CONFORME DISPONÍVEL" COM TODAS AS FALHAS, E O USO DO CONTEÚDO PELO CLIENTE SE DÁ SOB O RISCO DO PRÓPRIO CLIENTE. A IBM NÃO CONCEDE E REPELE TODA E QUALQUER OUTRA GARANTIA IMPLÍCITA, INCLUINDO TODAS AS GARANTIAS DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE, DESEMPENHO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO, NÃO INFRAÇÃO, PROPRIEDADE E QUAISQUER GARANTIAS DECORRENTES DO CURSO DE NEGOCIAÇÃO, USO OU PRÁTICA COMERCIAL, EM CONEXÃO COM O CONTEÚDO. A IBM NÃO GARANTE QUE O ACESSO AO CONTEÚDO SERÁ ININTERRUPTO OU LIVRE DE ERROS. ESSE AFASTAMENTO DA RESPONSABILIDADE DE GARANTIA PODE NÃO SER VÁLIDA EM ALGUMAS JURISDIÇÕES E O CLIENTE PODE TER DIREITOS DE GARANTIA DE ACORDO COM A LEI QUE NÃO PODEM SER RENUNCIADOS OU REJEITADOS. QUALQUER UMA DESTAS GARANTIAS SERÁ VIGENTE POR APENAS TRINTA (30) DIAS A PARTIR DA DATA DE INÍCIO DE VIGÊNCIA DESTE CONTRATO (A MENOS QUE A LEI ESTABELEÇA DE OUTRA FORMA). QUALQUER OBRIGAÇÃO DA IBM DE INDENIZAR O CLIENTE NOS TERMOS DO CONTRATO NÃO SE APLICA, DE NENHUMA FORMA, AO ACESSO E USO DO CONTEÚDO PELO CLIENTE.

6.15 Termos do Twitter para Uso do Governo dos Estados Unidos

O Conteúdo do Twitter é um "item comercial" conforme o termo está definido no título 48 do Código de Regulamentação Federal (CFR) estadunidense. 2.101, consistindo em "software de computador comercial" e "documentação de software de computador comercial" conforme tais termos são usados no título 48 do Código de Regulamentação Federal (CFR) estadunidense. 12.212. É proibido o uso, modificação, realização de trabalho derivado, reprodução, liberação, desempenho, exibição, divulgação ou distribuição do Conteúdo do Twitter por qualquer entidade governamental, exceto se expressamente permitidos pelos termos desses ToU. Adicionalmente, qualquer uso pelas entidades do governo dos EUA deve estar de acordo com o 48 C.F.R. 12.212 e 48 C.F.R. 227.7202-1 até 227.7202-4. Se o Cliente usar o Conteúdo do Twitter dentro da competência oficial do Cliente como um funcionário ou representante de uma entidade do estado ou de uma entidade governamental local dos EUA e o Cliente for legalmente incapaz de aceitar a jurisdição, foro ou outras cláusulas aqui explícitas, então essas cláusulas não se aplicam a essa entidade, mas apenas na extensão exigida pela lei aplicável. O Contratado/fabricante é o Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Apêndice A

1. **IBM Social Merchandising for Consumer Products**

O IBM Social Merchandising é uma solução baseada em nuvem que fornece insight sobre as fontes de dados sociais para fabricantes de Produtos de Bens de Consumo (“Consumer Products Goods” - CPG). Métricas, tais como impressão e tendência, são apresentadas para o Conteúdo da oferta.

2. **IBM Social Merchandising for Consumer Products for Other Online Sources**

O IBM Social Merchandising for Consumer Products for Other Online Sources Offering acessa Documentos cuja origem são dados sociais diferentes do Conteúdo do Twitter.

3. **IBM Social Merchandising for Consumer Products Twitter**

O IBM Social Merchandising for Consumer Products Twitter Offering acessa Documentos cuja origem é o Conteúdo social do Twitter.

4. **IBM Social Merchandising for Consumer Products Set-Up**

Esta configuração é um requisito único necessário para preencher a solução com os atributos obrigatórios.

Apêndice B

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS e ele será aplicável caso esteja especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente:

Aplicar-se-á a versão desse SLA que for atual no início ou renovação do termo de subscrição do Cliente. O Cliente entende que o SLA não constitui uma garantia.

1. Definições

- a. **Crédito de Disponibilidade** – significa a solução que a IBM fornecerá para uma Reivindicação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado na forma de um crédito ou desconto com relação a uma fatura futura de encargos de subscrição para o IBM SaaS.
- b. **Reivindicação** – significa uma reivindicação que o Cliente submete à IBM de que um SLA não foi atingido durante um Mês Contratado.
- c. **Mês Contratado** – significa cada mês completo durante a vigência do IBM SaaS medido de 0h horário GMT do primeiro dia do mês até 23h59 horário GMT do último dia do mês.
- d. **Tempo de Inatividade** – significa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção para o IBM SaaS foi interrompido e os usuários do Cliente não conseguem usar todos os aspectos do IBM SaaS para os quais possuem permissões. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível por causa de:
 - Uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada;
 - Eventos ou causas além do controle da IBM (por exemplo, desastres naturais, indisponibilidades da internet, manutenção de emergência, etc.);
 - Problemas com aplicativos, equipamentos ou dados do Cliente ou de terceiros;
 - Falha do cliente em aderir às configurações necessárias do sistema e plataformas suportadas para acessar o IBM SaaS; ou
 - Conformidade da IBM com quaisquer designs, especificações ou instruções fornecidas à IBM pelo Cliente ou por um terceiro em nome do Cliente.
- e. **Evento** – significa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias reunidas que resultam no não cumprimento de um SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reivindicação, o Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 para cada Evento com o help desk do suporte técnico da IBM, dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o Evento impactou seu uso do IBM SaaS. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias sobre o Evento e ajudar de forma razoável a IBM com o diagnóstico e a resolução do Evento.
- b. O Cliente deve enviar a Reivindicação para um Crédito de Disponibilidade dentro de no máximo três (3) dias úteis após o término do Mês Contratado no qual a Reivindicação se originou.
- c. Os Créditos de Disponibilidade são baseados na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do momento em que o Cliente relatou que foi primeiramente impactado pelo Tempo de Inatividade. Para cada Reivindicação válida, a IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base no SLA atingido durante cada Mês Contratado, como mostrado na tabela abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- d. Se o Cliente comprou o IBM SaaS de um revendedor válido da IBM em uma transação de recomercialização, na qual a IBM mantém a responsabilidade primária pelo cumprimento dos compromissos do SLA e IBM SaaS, o Crédito de Disponibilidade será baseado no então Preço Sugerido de Relacionamento por Volume (RSVP) atual para o IBM SaaS em vigor no Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação, descontando a uma razão de 50%.

- e. O total em Créditos de Disponibilidade concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não deve, sob nenhuma circunstância, exceder dez por cento (10%) de um doze avos (1/12) dos encargos anuais pagos pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS.

3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS durante o Mês Contratado é apresentada conforme a seguir:

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95%	10%

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

Exemplo: Total de 500 minutos de Tempo de Inatividade durante o Mês Contratado

Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 500 minutos de Tempo de Inatividade = 42.700 minutos <hr/> 43.200 minutos totais	= 2% Crédito de Disponibilidade para 98,8% de Nível de Serviço Atingido
---	---

4. Exclusões

Este acordo de nível de serviço está disponível apenas para os Clientes da IBM. Este SLA não se aplica ao seguinte:

- Serviços Beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas não se limitando a, teste, recuperação de desastre, de garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reivindicações feitas pelos usuários, guests, participantes e convidados autorizados pelo Cliente do IBM SaaS.