

IBM AdTarget

Os Termos de Utilização ("ToU") são constituídos pelos presentes Termos de Utilização da IBM – Termos de Oferta Específica do SaaS ("Termos de Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado Termos de Utilização da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais"), que se encontra disponível no seguinte URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Os ToU complementam o Acordo IBM International Passport Advantage, o Acordo IBM International Passport Advantage Express ou o Acordo Internacional IBM para Ofertas Selecionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Acordo"), e em conjunto com os ToU constituem o acordo integral. Em caso de conflito entre os Termos Gerais e os presentes Termos de Oferta Específica do SaaS, os presentes Termos de Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais.

O Cliente só poderá utilizar o IBM SaaS se aceitar primeiro os Termos de Utilização. Ao encomendar, aceder ou utilizar o IBM SaaS, o Cliente está a aceitar os ToU. Ao fazer clique num botão "Aceitar" após a apresentação dos presentes Termos de Oferta Específica do IBM SaaS, o Cliente está igualmente a aceitar os Termos Gerais.

AO ACEITAR OS ToU EM NOME DO CLIENTE, DECLARA E GARANTE QUE TEM PODERES SUFICIENTES PARA VINCULAR O CLIENTE AOS ToU. SE NÃO CONCORDAR COM OS ToU OU NÃO TIVER PODERES SUFICIENTES PARA VINCULAR O CLIENTE AOS ToU, NÃO UTILIZE, SOB FORMA ALGUMA, NEM TOME PARTE EM QUALQUER UMA DAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS COMO PARTE DO IBM SAAS.

Parte 1 – Termos da IBM

1. IBM SaaS

A seguinte oferta do IBM SaaS é abrangida pelos presentes Termos de Oferta Específica do SaaS adquiridos ao abrigo do Acordo IBM International Passport Advantage ou do Acordo IBM International Passport Advantage Express:

- IBM AdTarget

A seguinte oferta do IBM SaaS é abrangida pelos presentes Termos de Oferta Específica do SaaS adquiridos ao abrigo do Acordo Internacional IBM para Ofertas Selecionadas do IBM SaaS.

- IBM Coremetrics AdTarget

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos das seguintes métricas de encargos:

- a. Milhão de Chamadas do Servidor (MSCs) corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Chamada do Servidor consiste em dados transferidos para e processados pelo IBM SaaS em resultado de um evento identificado, iniciado por um visitante para um ID de Entidade. Uma Chamada do Servidor processada por diferentes IDs de Entidade será contabilizada como uma única Chamada do Servidor para cada ID de Entidade único. Um ID de Entidade separa e/ou controla direitos de acesso a dados no IBM SaaS, que podem incluir dados processados a partir de um ou mais websites do Cliente. Cada titularidade de MSC representa um Milhão de Chamadas do Servidor. Têm de ser obtidas titularidades de Milhão de Chamadas do Servidor em número suficiente para cobrir o número de Chamadas do Servidor processadas durante o período de medição especificado numa Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou num Documento de Transacção.
- b. 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

3.1 Opções de Facturação

O montante a pagar pelo IBM SaaS é especificado num Documento de Transacção. As opções de facturação relativas ao encargo de subscrição do IBM SaaS são as seguintes:

- a. Compromisso Total (antecipada)
- b. Mensal (em relação ao mês transacto)
- c. Trimestral (antecipada)
- d. Anual (antecipada)

A opção de facturação seleccionada será válida pelo período de tempo especificado em uma PoE ou em um Documento de Transacção. O montante a pagar por ciclo de facturação será baseado no encargo de subscrição anual e no número de ciclos de facturação num ano.

3.2 Encargos Mensais Parciais

O Encargo Mensal Parcial é um encargo diário proporcional ("rateado") que será cobrado ao Cliente e incluído na primeira factura. Os Encargos Mensais Parciais são calculados com base nos dias restantes do mês parcial com início na data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o seu acesso ao IBM SaaS está disponível.

3.3 Encargos Adicionais por Excesso de Utilização

Se a utilização real do IBM SaaS por parte do Cliente em qualquer trimestre (com base num ano civil com início a 1 de Janeiro) exceder três (3) vezes a titularidade especificada numa PoE ou num Documento de Transacção, será enviada uma factura ao Cliente relativa ao excesso de utilização, de acordo com os encargos de excesso de utilização especificados na PoE ou Documento de Transacção aplicável. Se o Cliente for provisionado num dado trimestre, o excesso de utilização será "rateado" em conformidade.

3.4 Serviços Remotos (Baseados em Recursos Humanos)

Os Serviços Remotos são adquiridos numa métrica por encargo de Compromisso e são facturados quando solicitados.

4. Criação de Conta e Acesso

Quando os Utilizadores do IBM SaaS se registam para uma conta ("Conta"), a IBM poderá fornecer ao Utilizador do IBM SaaS uma identificação e palavra-passe da Conta. O Cliente é responsável por assegurar que cada Utilizador do IBM SaaS efectua a gestão e a actualização das informações da sua Conta. O Cliente poderá solicitar, em qualquer altura, a correcção ou remoção de quaisquer Dados Pessoais fornecidos como parte do registo numa Conta ou da utilização do IBM SaaS das informações da Conta, sendo que tais informações serão corrigidas ou removidas, mas a remoção poderá impedir o acesso ao IBM SaaS para essa conta.

O Cliente é responsável por assegurar que cada Utilizador do IBM SaaS protege a identificação e palavra-passe da sua Conta e controla o acesso a uma Conta de Utilizador do IBM SaaS ou a utilização de qualquer IBM SaaS em nome do Cliente.

5. Serviços Remotos

5.1 IBM AdTarget Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics AdTarget Premium Onboarding Services

Fornecer até 10 horas de consultoria remota, melhores práticas, formação e configuração do IBM SaaS aos Clientes integrados. Os Serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o respectivo acesso ao IBM SaaS está disponível, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

6. Renovação de um Período de Subscrição

6.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

Caso a PoE do Cliente designe a renovação da subscrição como automática, o Cliente poderá renovar o respectivo Período de Subscrição do IBM SaaS que esteja a expirar mediante autorização de renovação por escrito (por exemplo, formulário de encomenda, carta de encomenda ou ordem de compra), antes da data de expiração, em conformidade com os termos do Acordo.

CASO A IBM NÃO RECEBA A REFERIDA AUTORIZAÇÃO ATÉ À DATA DE EXPIRAÇÃO, O PERÍODO DE SUBSCRIÇÃO DO IBM SaaS QUE ESTEJA PRESTES A EXPIRAR É AUTOMATICAMENTE RENOVADO POR UM PERÍODO DE UM ANO OU PELA MESMA DURAÇÃO DO PERÍODO INICIAL, EXCEPTO SE, ATÉ À DATA DE EXPIRAÇÃO, A IBM RECEBER, DIRECTAMENTE DO CLIENTE OU ATRAVÉS DE REVENDEDOR DO CLIENTE, CONFORME APLICÁVEL, NOTIFICAÇÃO POR ESCRITO

A INFORMAR QUE O CLIENTE NÃO PRETENDE EFECTUAR A RENOVACÃO. CASO CONTRÁRIO, O CLIENTE ACEITA EFECTUAR O PAGAMENTO DOS REFERIDOS ENCARGOS DE RENOVACÃO.

6.2 Facturação Contínua

Caso a PoE do Cliente designe a renovação da subscrição como uma subscrição em que a facturação continuará após o termo do Período de Subscrição, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e ser-lhe-á cobrada a utilização do IBM SaaS numa base de facturação contínua. Para descontinuar a utilização do IBM SaaS e interromper o processo de facturação contínuo, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito à IBM, com noventa (90) dias de antecedência, a solicitar o cancelamento do respectivo IBM SaaS. Após o cancelamento do acesso do Cliente ao IBM SaaS, serão cobrados ao Cliente quaisquer encargos de acesso pendentes durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

6.3 Necessidade de Renovação pelo Cliente

Caso a PoE do Cliente designe a renovação da subscrição como uma subscrição que cessa, a oferta IBM SaaS não será renovada no final do Período de Subscrição inicial. De modo a continuar a utilizar o IBM SaaS após o Período de Subscrição inicial, o Cliente tem de obter uma nova subscrição para o IBM SaaS. Contacte um representante de vendas IBM ou revendedor do Cliente, conforme aplicável, para obter uma nova subscrição do IBM SaaS.

7. Suporte Técnico

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

Pode encontrar informações de Suporte Técnico no seguinte URL: <http://www.ibm.com/support>.

8. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

8.1 Ligações para Websites ou Outros 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.

8.2 Certificação 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/>.

8.3 Cookies

O Cliente aceita que a IBM utilize cookies e tecnologias de rastreio para recolher informações pessoalmente identificáveis durante a recolha de estatísticas de utilização e informações para ajudar a melhorar a experiência do utilizador e/ou ajustar as interacções com os utilizadores, em conformidade com o disposto no sítio da Web <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

8.4 Acordo de Nível de Serviço

Caso a PoE do Cliente designe um Acordo de Nível de Serviço ("SLA") aplicável, o IBM SaaS é fornecido sujeito ao SLA anexo aos presentes TOU como Apêndice B, bem como aos recursos especificados nesse SLA. O SLA constitui o único e exclusivo recurso do Cliente no que respeita aos compromissos de nível de serviço definidos no mesmo.

Termos de Utilização da IBM

Parte 2 – Termos Específicos do País

Os seguintes termos substituem ou modificam os termos referenciados na Parte 1. Todos os termos da Parte 1 que não forem alterados por estas modificações permanecem inalterados e em vigor. Esta Parte 2 é constituída por modificações aos presentes Termos de Utilização e está organizada da seguinte forma:

- Modificações para os países das Américas;
- Modificações para os países da Ásia e Pacífico; e
- Modificações para os países da Europa, Médio Oriente e África.

MODIFICAÇÕES PARA OS PAÍSES DA AMÉRICA

BELIZE, COSTA RICA, DOMINICAN REPUBLIC, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA, AND PANAMA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ARGENTINA, BRAZIL, CHILE, COLUMBIA, ECUADOR, MEXICO, PERU, URUGUAY, VENEZUELA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRAZIL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

MODIFICAÇÕES PARA OS PAÍSES DA ÁSIA E PACÍFICO

BANGLADESH, BHUTAN, AND NEPAL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "**IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE**" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

MODIFICAÇÕES PARA PAÍSES DA EUROPA, MÉDIO ORIENTE E ÁFRICA (EMEA)

BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI ARABIA, AND UNITED ARAB EMIRATES

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following replaces the paragraph that begins "**IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE**" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Apêndice A

O IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget é uma solução que permite aos Clientes seleccionar e agenciar actividades específicas de visitantes de sites e segmentar informações de identificação para parceiros de publicidade gráfica certificados pela IBM. Os dados disponibilizados para agenciamento no AdTarget são derivados directamente dos eventos identificados especificados pelo Cliente para recolha de dados no âmbito da sua utilização do IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics. Os dados de segmentos e actividades de visitantes enviados ao(s) parceiro(s) seleccionado(s) por um Cliente são posteriormente utilizados por estes fornecedores para disponibilizar anúncios relevantes aos visitantes após abandonarem o site do Cliente.

O AdTarget suporta agenciamento activo de dados e identificadores de segmentos de visitantes do IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics suportados para um máximo de três (3) parceiros de publicidade gráfica certificados pela IBM em simultâneo. Os clientes gerem o respectivo nível de agenciamento de dados de parceiro directamente na interface de utilizador do AdTarget.

O AdTarget suporta agenciamento de elementos de dados associados às actividades de Visualização de Páginas, Visualização de Produtos, Acção de Compra, Encomenda, Procura e Evento de Conversão, de acordo com a implementação, por parte do Cliente, de etiquetas do Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

Apêndice B

Este SLA destina-se aos seguintes IBM SaaS e é aplicável se especificado numa Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou num Documento de Transacção:

- IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget

A IBM faculta este SLA aos seus Clientes, sujeito aos termos seguintes. Será aplicável a versão deste SLA vigente no início ou renovação do período de subscrição.

1. Definições

- "Tempo de Inactividade da Aplicação" designa um período de tempo durante o qual os utilizadores de partes da interface da aplicação alojadas da IBM estão impedidos de utilizar todos os aspectos do Serviço para o qual dispõem de autorizações adequadas. A título de esclarecimento, não existe qualquer "Tempo de Inactividade", se qualquer utilizador puder utilizar qualquer aspecto do Serviço para o qual dispõe de autorizações apropriadas.
- "Contacto Autorizado" designa a pessoa indicada pelo Cliente à IBM que tem autorização para submeter Reclamações ao abrigo do presente SLA.
- "Crédito de Disponibilidade" designa o recurso que a IBM disponibilizará em consequência de uma Reclamação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado sob a forma de um crédito ou desconto numa factura futura de encargos de subscrição relativos ao Serviço.
- "Reclamação" designa uma reclamação submetida à IBM pelo Contacto Autorizado, em conformidade com o presente SLA, por não ter sido atingido o Nível de Serviço durante um Mês Contratado.
- "Mês Contratado" designa cada mês completo durante o prazo do Serviço medido desde as 0h00 GMT do primeiro dia do mês até às 23h59 GMT do último dia do mês.
- "Cliente" designa uma entidade que está a subscrever o Serviço directamente à IBM e que não se encontra em situação de incumprimento de quaisquer obrigações materiais, incluindo obrigações de pagamento, ao abrigo do seu contrato com a IBM relativo ao Serviço.
- "Tempo de Inactividade" designa o Tempo de Inactividade da Aplicação e/ou Tempo de Inactividade do Processamento de Entrada aplicável ao Nível de Serviço correspondente indicado na tabela abaixo. O Tempo de Inactividade não inclui o período de tempo durante o qual o Serviço não está disponível em resultado de:
 - Tempo de Inactividade Planeado do Sistema.
 - Força Maior.
 - Problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros.
 - Actos ou omissões do Cliente ou de terceiros (incluindo qualquer pessoa que obtenha acesso ao Serviço através das palavras-passe ou de equipamento do Cliente).
 - Falha na adopção de configurações de sistema requeridas e em plataformas suportadas para acesso ao Serviço.
 - Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente.
- "Evento" designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não atingir satisfatoriamente um Nível de Serviço.
- "Força Maior" designa casos de força maior, terrorismo, acções laborais, incêndios, inundações, terramotos, motins, guerra, actos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outros comportamentos maliciosos, falhas de conectividade de utilitários e de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do Serviço alheia ao controlo razoável da IBM.
- "Tempo de Inactividade da Recolha de Dados de Entrada", se aplicável, designa um período de tempo durante o qual não é possível ao Serviço recolher dados de entrada através dos elementos de processamento de dados de entrada do Serviço.

- k. "Tempo de Inatividade Planeado do Sistema" designa uma desactivação prevista do Serviço para fins de serviço de manutenção do Sistema.
- l. "Serviço" designa o Serviço ao qual este SLA se aplica, conforme indicado na primeira página deste SLA.
- m. "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

De modo a ser elegível para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente tenha registado uma ficha de problema de suporte para cada Evento junto do Help Desk de suporte ao cliente da IBM para o Serviço aplicável, em conformidade com o procedimento da IBM para comunicação de problemas de suporte de Gravidade 1. O Cliente terá de indicar todas as informações detalhadas necessárias acerca do Evento, incluindo a hora em que o Evento o afectou pela primeira vez, e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento, na medida do necessário para fichas de problema de suporte de Gravidade 1. O referido ticket de suporte tem de ser registado no prazo de vinte e quatro (24) horas após o Cliente ter tomado conhecimento de que o Evento afectou a respectiva utilização do Serviço.

O Contacto Autorizado do 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.

O Contacto Autorizado do Cliente terá de fornecer à IBM todos os detalhes razoáveis relativos à Reclamação, incluindo mas não se limitando a, descrições detalhadas de todos os Eventos relevantes e do Nível de Serviço ao qual se refere a reclamação de incumprimento.

A IBM irá avaliar internamente o Tempo de Inatividade total combinado durante cada Mês Contratado aplicável ao Nível de Serviço correspondente indicado na tabela abaixo. Os Créditos de Disponibilidade serão baseados na duração do Tempo de Inatividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afectado pela primeira vez pelo Tempo de Inatividade. Se o Cliente reportar a ocorrência simultânea de um Evento de Tempo de Inatividade da Aplicação e de um Evento de Tempo de Inatividade do Processamento de Dados de Entrada, 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 nas tabelas abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao(s) mesmo(s) Evento(s) no mesmo Mês Contratado.

No caso do Serviço Agrupado (Serviços individuais agrupados e vendidos em conjunto por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço mensal combinado único correspondente ao Serviço Agrupado e não no encargo de subscrição mensal de cada Serviço individual. O Cliente poderá apenas submeter Reclamações relacionadas com um Serviço individual num conjunto em qualquer Mês Contratado, não estando a IBM obrigada ao pagamento de Créditos de Disponibilidade respeitantes a mais do que um Serviço num conjunto em qualquer Mês Contratado.

Se adquiriu o Serviço junto de um revendedor IBM válido numa transacção de recomercialização na qual a IBM conserve a principal responsabilidade pelo cumprimento do Serviço e dos compromissos do SLA, o Crédito de Disponibilidade basear-se-á no RSVP (Relationship Suggested Volume Price, Preço de Volume Sugerido de Relação) actual correspondente ao Serviço em vigor no Mês Contratado sujeito a Reclamação, com um desconto de 50%.

Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos para qualquer Mês Contratado não deverão, em circunstância alguma, exceder vinte por cento (20%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo Serviço.

A IBM utilizará bom senso razoável para validar Reclamações com base em informações disponíveis nos registos da IBM, que prevalecerão no caso de um conflito entre dados nos registos.

OS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDADE FACULTADOS AO CLIENTE EM CONFORMIDADE COM O PRESENTE SLA CONSTITUEM O ÚNICO E EXCLUSIVO RECURSO DO CLIENTE NO QUE RESPEITA A QUALQUER RECLAMAÇÃO.

3. Níveis de Serviço

Serviço	Nível de Serviço aplicável	
	Disponibilidade da Aplicação durante um Mês Contratado	Disponibilidade da Recolha de Dados de Entrada durante um Mês Contratado
IBM AdTarget / IBM Coremetrics AdTarget	S	N

Nível de Serviço Alcançado durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	12%
Inferior a 97,000%	20%

A percentagem do "Nível de Serviço Alcançado" é calculada da seguinte forma: (a) o número total de minutos num Mês Contratado, menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inactividade num Mês Contratado, dividido pelo (c) número total de minutos num Mês Contratado, com a fracção resultante expressa em percentagem.

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

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 50 minutos de Tempo de Inactividade = 43.150 minutos <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. 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 sem se limitar a teste, recuperação de desastre, perguntas e respostas (Q&A) ou desenvolvimento.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, convidados e participantes do Cliente IBM do Serviço.
- Em caso de incumprimento de quaisquer obrigações materiais por parte do Cliente ao abrigo dos Termos de Utilização, da Política de Utilização Aceitável ou do contrato do Cliente relativo ao Serviço, incluindo, sem limitações, incumprimento de quaisquer obrigações de pagamento.