

IBM Digital Recommendations

Os Termos de Utilização ("ToU") são constituídos pelos presentes Termos de Utilização IBM – Termos de Oferta Específica ("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/>.

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 de Oferta Específica do SaaS adquiridos nos termos do Acordo IBM International Passport Advantage ou do Acordo IBM International Passport Advantage Express:

- IBM Content Recommendations
- IBM Product Recommendations
- IBM Product Recommendations Analytics Independent

As seguintes ofertas do IBM SaaS são abrangidas pelos presentes Termos de Oferta Específica do SaaS adquiridos nos termos do Acordo Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Content Recommendations
- Oferta IBM Coremetrics Intelligent
- IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

2. Métricas de Encargos

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

- a. Milhar de Unidades de Conversão de Receita (TRCU) corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Unidade de Conversão de Receita corresponde a uma medida, independente da moeda, de um montante de receita relevante para o IBM SaaS. Os montantes de Receita específicos numa moeda têm de ser convertidos em RCUs de acordo com a tabela localizada em http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Cada titularidade de TRCU representa um Milhar de RCUs. Titularidades de TRCU em número suficiente têm de ser obtidas para cobrir o montante de Receita processada ou gerida pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- b. 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.

Para efeitos desta oferta do IBM SaaS, um ID de Cliente equivale a um ID de Entidade.

- c. 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.
- d. Dez Mil USD de Receita de Vendas corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Dez Mil USD de Receita de Vendas corresponde ao montante de receita gerada pelo Cliente através de iniciativas online registadas, expressa em Dez Mil Dólares dos Estados Unidos (USD), conforme contabilizada pelo IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o total de USD de Receita de Vendas gerada durante o período de medição especificado numa Prova de Titularidade (PoE) ou num Documento de Transacção.
- e. Dez Mil EUR de Receita de Vendas corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Dez Mil EUR de Receita de Vendas corresponde ao montante de receita gerada pelo Cliente através de iniciativas online registadas, expressa em Dez Mil Euros, conforme contabilizada pelo IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o total de EUR de Receita de Vendas gerada durante o período de medição especificado numa Prova de Titularidade (PoE) ou num Documento de Transacção.
- f. Dez Mil GBP de Receita de Vendas corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Dez Mil GBP de Receita de Vendas corresponde ao montante de receita gerada pelo Cliente através de iniciativas online registadas, expressa em Dez Mil Libras Esterlinas do Reino Unido (GBP), conforme contabilizada pelo IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o total de GBP de Receita de Vendas gerada durante o período de medição especificado numa Prova de Titularidade (PoE) ou num Documento de Transacção.
- g. Milhão de YEN de Receita de Vendas corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Milhão de YEN de Receita de Vendas corresponde ao montante de receita gerada pelo Cliente através de iniciativas online registadas, expressa em Milhão de YEN Japoneses, conforme contabilizada pelo IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o total de YEN de Receita de Vendas gerada durante o período de medição especificado numa Prova de Titularidade (PoE) ou num Documento de Transacção.
- h. Dez Mil CAD de Receita de Vendas corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Dez Mil CAD de Receita de Vendas corresponde ao montante de receita gerada pelo Cliente através de iniciativas online registadas, expressa em Dez Mil Dólares Canadianos (CAD), conforme contabilizada pelo IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o total de CAD de Receita de Vendas gerada durante o período de medição especificado numa Prova de Titularidade (PoE) ou num Documento de Transacção.
- i. Dez Mil AUD de Receita de Vendas corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Dez Mil AUD de Receita de Vendas corresponde ao montante de receita gerada pelo Cliente através de iniciativas online registadas, expressa em Dez Mil Dólares Australianos (AUD), conforme contabilizada pelo IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o total de AUD de Receita de Vendas gerada durante o período de medição especificado numa Prova de Titularidade (PoE) ou num Documento de Transacção.
- j. Dez Mil SGD de Receita de Vendas corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Dez Mil SGD de Receita de Vendas corresponde ao montante de receita gerada pelo Cliente através de iniciativas online registadas, expressa em Dez Mil Dólares de Singapura (SGD), conforme contabilizada pelo IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o total de SGD de Receita de Vendas gerada durante o período de medição especificado numa Prova de Titularidade (PoE) ou num Documento de Transacção.
- k. Dez Mil BRL de Receita de Vendas corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Dez Mil BRL de Receita de Vendas corresponde ao montante de receita gerada pelo Cliente através de iniciativas online registadas, expressa em Dez Mil Reais Brasileiros (BRL), conforme contabilizada pelo IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o total de BRL de Receita de Vendas gerada durante o período de medição especificado numa Prova de Titularidade (PoE) ou num Documento de Transacção.

3. Encargos e Facturação

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

3.1 Configuração

IBM Product Recommendations Analytics Independent One-Time Setup / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent One-Time Setup

A IBM irá cobrar um encargo de configuração único no momento do fornecimento inicial do IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent SaaS. A taxa e o período de facturação serão especificados no Documento de Transacção e facturados em conformidade.

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 comercial (com base num ano civil) 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 em um Documento de Transacção aplicável.

3.4 Serviços Remotos (Baseados em Recursos Humanos)

Os Serviços Remotos são adquiridos numa métrica por encargo de Compromisso e são facturados quando solicitados. Os Serviços expiram 90 dias após a data de aquisição, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

4. Serviços Remotos

4.1 IBM Product Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Intelligent Offer Premium Onboarding Services

Fornecer até 48 horas de consultoria remota, melhores práticas, formação e configuração do IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer ou do IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent, conforme aplicável, aos Clientes integrados.

4.2 IBM Content Recommendations Premium Onboarding Services / IBM Coremetrics Content Recommendations Premium Onboarding Services

Fornecer até 48 horas de consultoria remota, melhores práticas, formação e configuração do IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations aos Clientes integrados.

4.3 IBM Digital Recommendations Optimization / IBM Coremetrics Digital Recommendations Optimization

Fornecer até 20 horas de consultoria remota, melhores práticas e suporte para ajudar a otimizar a configuração e utilização do IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer ou do IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations para Clientes que já se encontrem integrados (ou em conjunto com a integração).

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

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

5.1 Renovação Automática

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

5.2 Facturação Contínua

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

5.3 Renovação Requisitada

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

6. Suporte Técnico

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>.

7. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

7.1 IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

Os seguintes elementos estão incluídos no encargo de subscrição deste IBM SaaS:

- a. Com base na avaliação da IBM, será fornecido ao Cliente um número apropriado de IDs de Cliente, de forma a satisfazer as suas necessidades de recomendações. Se necessário, este número incluirá entre 1 e 50 IDs de Cliente, sem qualquer encargo para o Cliente.
- b. IBM Digital Analytics Digital Data Exchange / IBM Coremetrics Digital Data Exchange, conforme aplicável, por ID de Cliente
- c. IBM Digital Analytics Import / IBM Coremetrics Import, conforme aplicável, com os módulos de importação de dados padrão (Ficheiro de Definição de Categorias, Relatório de Produtos Empresariais e Métricas de Previsão)

7.2 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.

7.3 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/>.

7.4 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>.

7.5 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.

7.6 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.

Apêndice A

As soluções IBM Digital Recommendations permitem aos Clientes automatizar e otimizar o processo de realização de recomendações de ofertas personalizadas. O serviço Digital Recommendations suporta otimização de ofertas para produtos (IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer) e para conteúdo geral (IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations), que são licenciadas como soluções separadas.

O Content Recommendations automatiza e otimiza o processo de realização de sugestões de conteúdo personalizado no website do Cliente. A interface do utilizador do Content Recommendations faculta a capacidade de determinar a estratégia de recomendação de conteúdo e de definir regras empresariais específicas do Cliente para satisfazer as necessidades do Cliente.

O Product Recommendations / Intelligent Offer automatiza e otimiza o processo de realização de sugestões de produtos personalizadas no website do Cliente, nas respectivas campanhas por correio electrónico e noutros canais de marketing. A interface do utilizador do Product Recommendations / Intelligent Offer faculta a capacidade de determinar a estratégia para satisfazer as necessidades do Cliente. Um componente de gestão de regras empresariais faculta uma interface gráfica do utilizador para definir regras empresariais avançadas que podem substituir ou otimizar as recomendações de produtos finais efectuadas pelos algoritmos de afinidade da solução. Está também incluído um componente de testes A/B, especificamente concebido para executar testes de separação A/B/C & D, para determinar o impacto relativo que diferentes estratégias de ofertas de recomendação de produtos têm nas conversões de visitantes de sites.

O Product Recommendations Analytics Independent / Intelligent Offer Analytics Independent oferece os mesmos serviços que o Product Recommendations / Intelligent Offer, sem, no entanto, o requisito de uma subscrição do IBM Digital Analytics / IBM Coremetrics Web Analytics.

Apêndice B

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) destina-se aos seguintes IBM SaaS:

- IBM Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent

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 Inatividade 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 Inatividade", 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 Inatividade" designa o Tempo de Inatividade da Aplicação e/ou Tempo de Inatividade do Processamento de Entrada aplicável ao Nível de Serviço correspondente indicado na tabela abaixo. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo durante o qual o Serviço não está disponível em resultado de:
 - Tempo de Inatividade 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, terremotos, 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.

- j. "Tempo de Inatividade 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 Content Recommendations / IBM Coremetrics Content Recommendations	S	S
IBM Product Recommendations / IBM Coremetrics Intelligent Offer	S	S
IBM Product Recommendations Analytics Independent / IBM Coremetrics Intelligent Offer Analytics Independent	S	S

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 _____	= 2% de Crédito de Disponibilidade para 99,884% Nível de Serviço Alcançado
Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias	

4. Exclusões

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

- Serviços Beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas 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.