

IBM Coremetrics Web Analytics

Os termos destes Termos de Utilização da IBM complementam os termos do Acordo IBM International Passport Advantage, do Acordo IBM International Passport Advantage Express ou do Acordo Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas de *IBM SaaS*, conforme aplicável ("Acordo"). Leia atentamente os presentes Termos de Utilização do *IBM SaaS* ("Termos de Utilização" ou "ToU") antes de utilizar o *IBM SaaS*, bem como qualquer Software de Activação associado. O Cliente só poderá utilizar o *IBM SaaS* e o Software de Activação se aceitar primeiro estes Termos de Utilização. Ao encomendar, aceder ou utilizar o *IBM SaaS* ou o Software de Activação, ou ao clicar no botão "Aceitar", o Cliente está a aceitar estes Termos de Utilização.

AO ACEITAR ESTES TERMOS EM NOME DO CLIENTE, DECLARA E GARANTE QUE TEM PODERES SUFICIENTES PARA VINCULAR O CLIENTE A ESTES TERMOS DE UTILIZAÇÃO. SE NÃO CONCORDAR COM ESTES TERMOS DE UTILIZAÇÃO OU NÃO TIVER PODERES SUFICIENTES PARA VINCULAR O CLIENTE A ESTES TERMOS DE UTILIZAÇÃO, NÃO UTILIZE, SOB FORMA ALGUMA, NEM TOME PARTE EM QUALQUER UMA DAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS COMO PARTE DO *IBM SAAS* OU USE QUALQUER SOFTWARE DE ACTIVAÇÃO.

Parte 1 – Termos Gerais

1. Finalidade

Os presentes Termos de Utilização do *IBM SaaS* ("Termos de Utilização") destinam-se ao *IBM SaaS* seguinte:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multi-Channel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Para efeitos apenas destes ToU, o termo "*IBM SaaS*" refere-se à oferta específica do *IBM SaaS* descrita na presente Secção 1.

O Cliente só poderá utilizar o *IBM SaaS* durante um Período de Subscrição válido.

2. Definições

Os termos escritos com maiúsculas não definidos nestes Termos de Utilização estão definidos no Acordo. Nos presentes ToU, o termo "Programa" inclui o termo "programa", sendo que qualquer um pode ser utilizado no Acordo aplicável, e o termo "Documento de Transacção" inclui o termo "Cotação de *IBM SaaS*".

Software de Activação – qualquer Programa e materiais associados fornecidos ao Cliente pela IBM ou por terceiros como parte da oferta do *IBM SaaS* para facilitar o acesso e a utilização do *IBM SaaS*.

Termos de Privacidade – significa os Termos de Privacidade, disponíveis na Internet no endereço <http://www.ibm.com/privacy>, e quaisquer modificações subsequentes.

3. Termos Gerais de Encargos

3.1 Métrica

Milhão de Chamadas do Servidor (MSCs) corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o *IBM SaaS* pode ser obtido. MSCs correspondem a um (1) milhão de Chamadas do Servidor. Uma Chamada do Servidor consiste em dados transferidos para e processados pelo *IBM SaaS* como resultado de um evento identificado, iniciado por um visitante controlado para um ID de Cliente (ClientID). Uma Chamada do Servidor processada por diferentes IDs de Cliente será contabilizada como uma única Chamada do Servidor para cada ID de Cliente único. Um ID de Cliente 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. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o número de Milhão de Chamadas do Servidor utilizadas durante o período de medição especificado numa Prova de Titularidade (PoE) ou Documento de Transacção.

Milhão de Impressões de Marketing (MMIs) corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o *IBM SaaS* pode ser obtido. MMIs correspondem a um (1) milhão de impressões de marketing recolhidas e processadas. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o número de MMIs utilizadas durante o período de medição especificado numa Prova de Titularidade (PoE) ou Documento de Transacção.

ID de Entidade corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o *IBM SaaS* pode ser obtido. Um ID de Entidade é um identificador único que pode ser referenciado no ambiente do SaaS através de diferentes termos, que podem incluir, mas que não estão limitados a ID do cliente, ID do parceiro, ID do fornecedor, ID do revendedor ou ID de EDI no *IBM SaaS*. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir o número de IDs de Entidade no *IBM SaaS* durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transacção do Cliente.

No *IBM SaaS*, o ID de Entidade (frequentemente designado por ID de Cliente na utilização do SaaS) separa e/ou controla direitos de acesso a dados no *IBM SaaS*, que podem incluir dados processados a partir de um ou mais websites. São necessários IDs de Entidade adicionais se o Cliente exceder o montante autorizado com o *IBM SaaS*.

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, incluindo, mas sem se limitar, a um evento de formação, análise do negócio ou a um evento de serviços baseado em materiais para entrega. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir cada Compromisso.

3.2 Encargos e Facturação

3.2.1 Configuração

Serão aplicados encargos de configuração únicos no momento do fornecimento inicial do *IBM SaaS*. O encargo e o período de facturação serão especificados num Documento de Transacção e facturados em conformidade.

3.2.2 Opções de Facturação

O Período de Subscrição relativo a esta oferta do *IBM SaaS* está disponível para ser encomendado por um máximo de 60 meses.

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. Totalidade do montante acordado antecipadamente
- 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.

3.2.3 Encargos Mensais Parciais

O Encargo Mensal Parcial é um encargo diário proporcional ("rateado") que será cobrado ao Cliente. 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.

3.2.4 Encargos de 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. Se o Cliente for aprovisionado num dado trimestre comercial, o excesso de utilização será "rateado" em conformidade.

3.2.5 Configuração "On-Demand"

Os componentes de Configuração "On-Demand" serão facturados após encomenda à IBM e serão pagos conforme estipulado no Acordo ou em um Documento de Transacção.

3.2.6 Serviços Remotos (Baseados em Recursos Humanos)

O encargo e o período de facturação para serviços remotos adicionais serão especificados num Documento de Transacção e facturados em conformidade.

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 respectiva Conta. Em qualquer altura, o Cliente poderá solicitar que quaisquer Dados Pessoais, fornecidos como parte do registo para uma Conta ou utilização do *IBM SaaS*, sejam corrigidos ou removidos a partir de informações da Conta e assim sendo, tal informação será corrigida ou removida, mas a remoção poderá impedir o acesso ao *IBM SaaS*.

O Cliente é responsável por assegurar que cada Utilizador do *IBM SaaS* protege a identificação e palavra-passe da respectiva 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. Trade-Ups

Determinadas ofertas do *IBM SaaS* poderão ser adquiridas a um preço reduzido para substituição de ofertas do *IBM SaaS* elegíveis. O Cliente concorda que a IBM rescinda a respectiva utilização da oferta do *IBM SaaS* substituída quando for concedido ao Cliente acesso à oferta do *IBM SaaS* de substituição.

6. Software de Activação

A presente oferta do *IBM SaaS* poderá incluir Software de Activação fornecido pela IBM ou por outro fornecedor. Se o Cliente efectuar o download ou a instalação de qualquer Software de Activação, o Cliente concorda em não utilizar o referido Software de Activação 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 Activação for apresentado com um contrato de licença em separado (por exemplo, o Contrato de Licença Internacional IBM para Programas Não Garantidos ("ILAN") ou outro contrato de licença da IBM ou de terceiros) no momento da instalação ou download, o referido contrato em separado irá reger a respectiva utilização. O Cliente concorda ter aceite os referidos termos ao aceitar os presentes ToU ou ao efectuar download, instalar ou utilizar o Software de Activação.

Software de Activação são programas e quaisquer materiais associados fornecidos pela IBM ao Cliente como parte dos Serviços para facilitar o acesso e a utilização dos Serviços. O Software de Activação é propriedade da IBM, está sujeito a direitos de autor e é licenciado, não vendido. A IBM concede ao Cliente uma licença não-exclusiva de utilização do Software de Activação para a finalidade especificada neste Acordo e instalação no sistema do Cliente para suportar essa utilização, desde que o Cliente: (i) cumpra os termos deste Acordo, (ii) garanta que qualquer pessoa que utilize o Software de Activação (por acesso local ou remoto) (1) apenas o faz em nome do Cliente e (2) em cumprimento dos termos do presente Acordo, (iii) não: (1) utilize, instale, copie, modifique ou distribua o Software de Activação, salvo conforme expressamente permitido no presente Acordo e (2) inverta a instalação e a compilação ou de qualquer outro modo converta ou inverta a engenharia do Software de Activação, (iv) não utilize qualquer um dos componentes, ficheiros, módulos, conteúdo audiovisual do Software de Activação ou materiais licenciados relacionados, separados desse Software de Activação; e (v) não sublicencie ou alugue o Software de Activação.

7. Configuração "On-Demand"

Os componentes de Configuração "On-Demand" do *IBM SaaS* são encomendados pelo Cliente conforme necessário, estando sujeitos os presentes ToU, ao Acordo e a qualquer Documento de Transacção aplicável.

Os seguintes componentes de Configuração "On-Demand" encontram-se disponíveis para encomenda como parte do *IBM SaaS*:

- ID de Entidade

8. Serviços Remotos (Baseados em Recursos Humanos)

8.1 IBM Coremetrics LIVEMail Premium Onboarding Services

Fornece até 10 horas de consultoria remota, melhores práticas, formação e configuração do IBM Coremetrics LIVEMail aos Clientes integrados. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a aquisição, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

8.2 IBM Coremetrics Tag Audit Services

Fornece até 16 horas de análise remota do website do Cliente para uma gestão de etiquetas otimizada. Pode incluir, mas sem se limitar, o fornecimento de melhores práticas e a determinação dos requisitos de etiquetas, bem como a identificação de falhas de etiquetas. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a aquisição, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

8.3 IBM Coremetrics Conversion Process Analysis Services

Fornece até 48 horas de orientação utilizando uma análise avançada para permitir um melhor entendimento dos resultados do site e determinar os principais problemas e dificuldades. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a aquisição, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

8.4 IBM Coremetrics Site Performance Analysis Services

Fornece até 48 horas de análise detalhada do desempenho dos canais e tipos de visitantes no site do cliente, desde o início até à conclusão do acesso. Esta oferta fornece igualmente uma avaliação da condição do site relativamente à totalidade da experiência do cliente e às oportunidades para melhorar a experiência do visitante nos principais pontos de conversão. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a aquisição, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

8.5 IBM Coremetrics Quick Start Tag Implementation Services

Fornece até 50 horas de recolha de dados de linha de base acelerada, facultando um ficheiro de JavaScript global personalizado para abordar os requisitos de etiquetas do cliente e documentação para possibilitar a manutenção do ficheiro de javascript. Os serviços são adquiridos por domínio da Web e expiram 90 dias após a aquisição, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

8.6 Workshop IBM Coremetrics Key Performance Indicators

Este workshop, que inclui até 40 horas de formação, irá ajudar os clientes novos e já existentes na utilização dos dados para incitar a análise e tomada de decisão. Fornece orientação sobre os principais indicadores de desempenho e sobre como utilizar os relatórios para alcançar os objectivos de negócio. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a aquisição, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

8.7 Workshop IBM Coremetrics Explore

Este workshop, que inclui até 40 horas de formação, irá permitir que os gestores de empresa do cliente efectuem uma melhor utilização dos dados para incitar a análise e desenvolvam uma estratégia de gestão de etiquetas de atributos para obter a melhor análise. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a aquisição, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

8.8 Workshop IBM Coremetrics Enablement

Este workshop, que inclui até 30 horas de formação, irá instruir os clientes novos e já existentes sobre como devem efectuar a atribuição adequada de etiquetas ao website sem contratar os serviços de um engenheiro de implementação. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a aquisição, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

8.9 Workshop IBM Coremetrics Category Definition File

Este workshop, que inclui até 32 horas, irá ajudar a orientar o cliente na criação de uma estrutura de categorização de merchandising sólida para controlar os dados utilizados nos relatórios de merchandising. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a aquisição, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

9. Suspensão do *IBM SaaS* e Rescisão

9.1 Suspensão

9.1.1 Suspensão da Conta de Utilizador

Em caso de violação dos presentes Termos de Utilização, do Acordo ou da Política de Utilização Aceitável, de apropriação ilícita da propriedade intelectual da IBM ou violação da lei aplicável por parte de um Utilizador do *IBM SaaS*, a IBM reserva-se o direito de suspender ou revogar o acesso do Utilizador do *IBM SaaS* ilícito ao *IBM SaaS* e/ou eliminar o Conteúdo do Utilizador do *IBM SaaS* ilícito, a qualquer altura. A IBM irá notificar o Cliente em relação a qualquer acção de suspensão ou revogação.

9.1.2 Suspensão da Conta de Cliente

Se o pagamento da conta do Cliente estiver 30 dias ou mais em atraso (excepto com respeito aos encargos à data sob disputa razoável e de boa fé), adicionalmente a quaisquer outros dos seus direitos ou recursos, a IBM reserva-se o direito de suspender o *IBM SaaS* fornecido ao Cliente, sem responsabilidade perante o Cliente, até os referidos montantes serem pagos integralmente, desde que, contudo, nenhuma suspensão entre em vigor, salvo envio de notificação por escrito, por parte da IBM, ao Cliente com, pelo menos, 10 dias úteis de antecedência, a informar que a conta está em atraso.

9.2 Rescisão

A IBM reserva-se o direito de rescindir o acesso do Cliente ao *IBM SaaS* por justa causa se o Cliente não cumprir os termos do Acordo ou os presentes ToU e o referido não cumprimento não for sanado num período de tempo razoável após recepção de notificação escrita da IBM. Após a rescisão, o acesso e outros direitos do Cliente relativos ao *IBM SaaS* serão cancelados e cessarão. Nesse caso, o Cliente e os seus Utilizadores do *IBM SaaS* terão de cessar totalmente a utilização do *IBM SaaS* e destruir quaisquer cópias do Software de Activação associado em seu poder.

10. Renovação do Período de Subscrição

10.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

Para os clientes do Acordo IBM International Passport Advantage ou do Acordo IBM International Passport Advantage Express, os termos dos primeiros dois parágrafos da Secção 3.5.4 do Acordo: Renovação Anual da Subscrição e Suporte de Software e Suporte Seleccionado, incluindo quaisquer Termos Específicos do país aplicáveis, são aplicáveis a esta oferta do *IBM SaaS*, excepto quando, nos presentes Termos de Utilização:

- a. as palavras "subscrição e suporte de software" ou "Suporte Seleccionado" são substituídas pelas palavras "Período de Subscrição do *IBM SaaS*"; e
- b. para impedir a renovação automática do Período de Subscrição do *IBM SaaS*, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito à IBM, com noventa (90) dias de antecedência, da intenção de cancelamento, antes do fim do Período de Subscrição aplicável.

10.2 Requerida Renovação pelo Cliente

Para os clientes do Acordo Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas de *IBM SaaS*, não obstante qualquer disposição em contrário nesse Acordo (incluindo Termos Específicos do país), a oferta do *IBM SaaS* não será renovada no final do Período de Subscrição inicial. De modo a continuar a utilização do *IBM SaaS* após o Período de Subscrição inicial, o Cliente tem de obter uma nova subscrição do *IBM SaaS* ao abrigo dos termos do Acordo IBM International Passport Advantage ou do Acordo IBM International Passport Advantage Express, conforme aplicável.

11. Manutenção de Emergência e Manutenção Regular

A IBM poderá realizar manutenção regular durante os períodos de manutenção definidos pela IBM. Poderão ocorrer outros períodos de inactividade previstos e não previstos.

O *IBM SaaS* não estará disponível durante estas manutenções.

12. Actualizações; Termos Aplicáveis e Autorização para Actualizações Automáticas

Os presentes Termos de Utilização são aplicáveis a todos os melhoramentos, modificações, variações, revisões, actualizações, suplementos, componentes complementares e substituições relativas ao *IBM SaaS* (colectivamente, "Actualizações") que a IBM pode fornecer ou tornar disponível para o *IBM SaaS*, sujeitas a quaisquer termos adicionais fornecidos pela IBM e aplicáveis a tais Actualizações. O Cliente autoriza a IBM a, e aceita que a IBM possa, em conformidade com os procedimentos normalizados da

IBM, automaticamente e de boa fé, transmitir, aceder, instalar, e de outra forma, fornecer Actualizações ao *IBM SaaS* sem qualquer aviso prévio ou necessidade de consentimento. A IBM não tem qualquer obrigação, nem nenhuma disposição nos presentes Termos de Utilização que possa vir a ser interpretada como forma de exigir da IBM a criação, fornecimento ou instalação de Actualizações.

13. Actualizações aos Termos de Utilização

A IBM reserva-se o direito de modificar os presentes Termos de Utilização, apenas com respeito à futura utilização do *IBM SaaS*, em qualquer altura, mediante notificação ao Cliente dos termos modificados. A utilização continuada do *IBM SaaS* por parte do Cliente constitui aceitação de tais Termos de Utilização modificados.

14. 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-01.ibm.com/software/data/support/coremetrics_support_comm.html.

15. Privacidade de Dados e Segurança de Dados

15.1 Obrigações do Cliente

Com respeito a todos os Dados Pessoais fornecidos pelo ou por intermédio do Cliente à IBM, o Cliente será responsável como o único controlador de dados pelo cumprimento de todas as leis de protecção de dados ou semelhantes aplicáveis, como, mas sem se limitar, a Directiva da UE 95/46/EC (e as leis que implementam essa Directiva), que regem o processamento de Dados Pessoais incluindo categorias especiais de dados como os termos definidos nessa Directiva (e as leis que implementam essa Directiva).

O Cliente aceita obter todos os consentimentos, autorizações e aprovações legalmente requeridos, bem como efectuar todas as divulgações necessárias antes de (i) incluir quaisquer Dados Pessoais no Conteúdo e (ii) utilizar o Software de Activação e o *IBM SaaS*.

O Cliente confirma e reconhece (i) ser o único responsável por quaisquer Dados Pessoais incluídos nos Conteúdos, incluindo quaisquer informações partilhadas por um Utilizador do *IBM SaaS* com terceiros em nome do Cliente; e (ii) ter determinado que as medidas de segurança especificadas nos presentes ToU fornecem um nível adequado de protecção de quaisquer Dados Pessoais.

O Cliente é o único responsável pela determinação das finalidades e dos meios de processamento de quaisquer Dados Pessoais por parte da IBM ao abrigo dos presentes Termos de Utilização, incluindo o facto de o referido processamento não colocar a IBM em violação das leis de protecção de dados aplicáveis.

15.2 Obrigações da IBM

A IBM irá apenas processar Dados Pessoais de modo razoavelmente necessário para fornecer o *IBM SaaS* e unicamente com essa finalidade.

A IBM irá apenas processar Dados Pessoais no fornecimento do *IBM SaaS*, conforme descrito pela IBM, e o Cliente aceita que a descrição fornecida pela IBM é coerente com as instruções de processamento do Cliente.

A IBM envidará os esforços razoáveis para aplicar as medidas de segurança especificadas nos presentes ToU e, em caso de rescisão ou de expiração dos presentes ToU ou do Acordo, a IBM procederá à destruição ou devolução de todos os Dados Pessoais ao Cliente.

Se for requerido pelas leis de protecção de dados aplicáveis que o Cliente ou um controlador de dados do Cliente forneça informações ou acesso a Dados Pessoais a qualquer indivíduo ou a uma autoridade competente, a IBM irá cooperar de forma razoável com o Cliente no fornecimento de tais informações ou acesso.

15.3 Transferências Internacionais

O Cliente aceita que, quando a IBM o determine razoavelmente por ser útil no seu fornecimento do *IBM SaaS*, a IBM possa transferir Conteúdo, incluindo quaisquer Dados Pessoais, internacionalmente, para as entidades e países notificados ao Cliente. Tal transferência pode ser feita para um país fora do

Espaço Económico Europeu ou para um país que a Comissão Europeia não tenha considerado proporcionar um nível adequado de protecção de dados. O Cliente autoriza o fornecimento do *IBM SaaS* por parte de tais entidades nestes países e é o único responsável por determinar que qualquer transferência internacional de quaisquer Dados Pessoais ao abrigo dos termos dos Termos de Utilização cumpre as leis de protecção de dados aplicáveis. A IBM irá cooperar razoavelmente com o Cliente, para benefício do Cliente ou de um controlador de dados do Cliente, no respectivo cumprimento de qualquer requisito legal, incluindo a obtenção de aprovações obrigatórias.

15.4 Segurança de Dados

A IBM tomará as medidas comercialmente razoáveis, de acordo com as respectivas práticas estabelecidas, conforme revistas periodicamente, para implementar:

- controlos concebidos para limitar o acesso não autorizado a instalações nas quais seja armazenado e processado Conteúdo;
- mecanismos concebidos para proteger a integridade do equipamento no qual seja armazenado e processado Conteúdo;
- actividades de revisão de segurança concebidas para identificar e corrigir vulnerabilidades de segurança em sistemas, redes, sistemas operativos e aplicações;
- controlos de tráfego de rede, Web e correio electrónico concebidos para limitar o acesso não autenticado e ajudar a criar uma defesa contra vulnerabilidades conhecidas e previstas; e
- controlos de gestão de problemas e de gestão de alterações e registo de tarefas administrativas em dispositivos.

16. Conformidade com a Lei de Exportação Aplicável

Ambas as partes aceitam cumprir todas as leis e regulamentações de exportação e importação aplicáveis, incluindo regulamentações relativas a sanções, proibições e embargo decretadas pelos Estados Unidos relativas a exportação por parte de determinados utilizadores finais e para determinados fins proibidos (incluindo armas nucleares, espaciais ou mísseis e armas químicas e biológicas). O Cliente declara que o Conteúdo não será, no seu todo ou em parte, controlado ao abrigo da Regulamentação relativa ao Tráfego Internacional de Armas dos E.U.A. (ITAR). O Cliente aceita que a IBM possa utilizar recursos globais (pessoal residente não permanente utilizado localmente e pessoal em localizações de todo o mundo) para prestar assistência no fornecimento do *IBM SaaS*. O Cliente declara que nenhum Conteúdo ao qual a IBM tenha acesso para o fornecimento do *IBM SaaS* irá requerer uma licença de exportação ou esteja impedido de ser exportado para qualquer pessoal ou recurso global da IBM ao abrigo das leis de controlo de exportação aplicáveis.

17. Indemnização

O Cliente aceita indemnizar, defender e proteger a IBM contra quaisquer reclamações de terceiros resultantes ou relacionadas com: 1) a violação da Política de Utilização Aceitável por parte do Cliente ou de qualquer Utilizador do *IBM SaaS* ou 2) o Conteúdo criado dentro do *IBM SaaS* ou fornecido, carregado ou transferido para o *IBM SaaS* pelo Cliente ou por qualquer Utilizador do *IBM SaaS*.

18. Violação de Direitos de Autor

É política da IBM respeitar os direitos de propriedade intelectual de terceiros. Para denunciar a violação de material sujeito a direitos de autor, visite a página de avisos da lei Digital Millennium Copyright Act, em <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Garantia e Exclusões

19.1 Ausência de Garantia

SUJEITO A QUAISQUER GARANTIAS PREVISTAS PELA LEI QUE NÃO POSSAM SER EXCLUÍDAS, A IBM NÃO CONCEDE QUAISQUER GARANTIAS OU CONDIÇÕES, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, RELATIVAS AO *IBM SaaS*, INCLUINDO, MAS SEM SE LIMITAR A, QUAISQUER GARANTIAS OU CONDIÇÕES IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE SATISFATÓRIA, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO, TÍTULO E QUALQUER GARANTIA OU CONDIÇÃO DE NÃO VIOLAÇÃO.

20. Termos Exclusivos da Oferta do *IBM SaaS*

Com respeito à sua utilização do *IBM SaaS*, o Cliente concorda e aceita que: (i) os nomes, títulos, nomes da empresa e fotografias de Utilizador do *IBM SaaS* podem ser publicados por um Utilizador do *IBM SaaS* como parte de um perfil ("Perfil") e que o Perfil pode ser visualizado por outros Utilizadores do *IBM*

SaaS e (ii) o Cliente pode solicitar, em qualquer altura, que um Perfil de Utilizador do *IBM SaaS* seja corrigido ou removido do *IBM SaaS*, sendo que tal Perfil será corrigido ou removido, mas a remoção poderá impedir o acesso ao *IBM SaaS*.

Se o Cliente ou um Utilizador do *IBM SaaS* transmitir Conteúdo a um website ou 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 presta quaisquer garantias ou representações relativamente a websites ou serviços de terceiros, nem será responsável por tais websites ou serviços de terceiros.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Os elementos seguintes estão incluídos no encargo de subscrição do IBM Coremetrics Web Analytics:

- 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 análise Web. Se necessário, este número incluirá entre 1 e 50 IDs de Cliente, sem qualquer encargo para o Cliente. Quaisquer IDs de Cliente adicionais acima de 50 estão sujeitos a um encargo adicional.
- b. IBM Coremetrics Explore (Cinquenta (50) relatórios Explore por mês incluídos)
- c. Dez (10) segmentos de relatório
- d. Cinco (5) janelas de atribuição
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. IBM Coremetrics Digital Data Exchange
- g. IBM Coremetrics Web Analytics Report Module for IBM WebSphere Commerce
- h. IBM Coremetrics LIVE Profiles
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. IBM Coremetrics Multi-Byte Character Support (se aplicável, serão aplicadas taxas de migração)

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

No IBM Coremetrics Enterprise Analytics, as seguintes alterações são aplicadas aos componentes incluídos no IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Está incluído um total de Cinquenta (50) relatórios Explore por mês, independentemente do número de sites geridos pelo Coremetrics Enterprise Analytics. Cada relatório Explore submetido que é efectuado para um site será contabilizado individualmente para o total de cinquenta (50).
- b. Serão incluídos Dez (10) segmentos de relatório para cada site gerido pelo Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. Serão incluídas Cinco (5) janelas de atribuição para cada site gerido pelo Coremetrics Enterprise Analytics.

20.3 Serviço IBM Coremetrics Benchmark

Embora os Serviços de "Benchmark" da IBM sejam um componente padrão do *IBM SaaS*, a participação é *opcional*. Se o Cliente *não* pretender participar, informe o seu Representante de Vendas. O Cliente aceita que, para a IBM fornecer quaisquer Serviços de "Benchmarking", a IBM tem de preparar, aceder, processar e analisar Dados de Resumo relativos a Clientes IBM, e utilizar os Dados de Resumo do Cliente para preencher os Dados Agregados utilizados em cada Serviço de "Benchmarking" IBM. A IBM compromete-se a não divulgar a terceiros nem a disponibilizar publicamente quaisquer Dados de Resumo do Cliente de uma forma que permita a identificação do Cliente ou das respectivas marcas de produtos ou marcas comerciais ou de qualquer visitante. Sujeito às disposições anteriores, com respeito ao fornecimento de Serviços de "Benchmarking" IBM, nenhum dos termos do presente Acordo impedirá a IBM de: (i) adicionar Dados de Resumo do Cliente a Dados de Resumo de outro cliente para criar o conjunto de Dados Agregados, utilizar os Dados de Resumo do Cliente para aceder ou analisar Dados Agregados, ou divulgar ou utilizar tais Dados Agregados; ou (ii) utilizar Dados de Resumo do Cliente para fornecer Serviços ao Cliente e permitir ao Cliente participar no Serviço de "Benchmarking" IBM. Em circunstância alguma os Dados de Resumo do Cliente serão divulgados, excepto mediante pré-

aprovação por escrito por parte do Cliente. O Cliente compromete-se a não distribuir ou conceder, sem o consentimento prévio por escrito da IBM, acesso a qualquer relatório de "Benchmarking" IBM ou respectivo conteúdo, ou a quaisquer Dados de Resumo ou Dados Agregados fornecidos ao Cliente, a terceiros, excepto a consultores e fornecedores que possam ser mantidos com respeito à utilização de Serviços por parte do Cliente, ficando sujeitos a um acordo de confidencialidade semelhante em termos de formato à cláusula de confidencialidade do Acordo. Os relatórios de "Benchmarking" IBM e os respectivos conteúdos e os Dados Agregados são propriedade da IBM e são considerados Informações Confidenciais da IBM, conforme definido na cláusula de confidencialidade do Acordo. O Cliente pode facultar aos seus empregados e consultores cópias e acesso a um relatório do Serviço de "Benchmarking" IBM, desde que os referidos indivíduos sejam informados da sua obrigação de não distribuir tal relatório ou conteúdos do mesmo a terceiros.

- a. **"Dados de Resumo"** serão definidos como determinadas métricas de indicadores de desempenho chave de um único cliente IBM.
- b. **"Dados Agregados"** serão definidos como todos os Dados de Resumo de cada cliente IBM que participe num Serviço de "Benchmarking" IBM, incluindo um Sub-vertical do mesmo.
- c. Um **"Sub-vertical"** será definido como um grupo constituído por não menos de quatro (4) clientes que participam num Serviço de "Benchmarking" IBM, no qual cada membro de cada Sub-vertical está envolvido num sector de actividade baseado em produtos vendidos e mercados visados (por exemplo, vestuário, jóias, material de escritório, etc.).

21. Geral

Caso alguma disposição dos presentes Termos de Utilização venha a ser considerada inválida ou ineficaz, as restantes disposições destes Termos de Utilização mantêm-se em vigor. O não cumprimento, de qualquer uma das partes, do rigoroso desempenho ou exercício de um direito inerente, não impede que qualquer uma das partes o venha a fazer posteriormente, quer relativamente ao referido não cumprimento quer a qualquer outro subsequente. Quaisquer termos dos presentes Termos de Utilização que, pela sua natureza, produzam efeitos para além da respectiva data de denúncia ou rescisão do Período de Subscrição aplicável permanecerão em vigor até ao total cumprimento, aplicando-se aos respectivos sucessores e cessionários.

22. Acordo Integral

O acordo integral entre as partes, que substitui quaisquer comunicações verbais ou por escrito prévias entre o Cliente e a IBM, consiste nestes Termos de Utilização e no Acordo. Em caso de conflito entre os termos dos presentes Termos de Utilização e o Acordo, os Termos de Utilização prevalecem sobre o Acordo.

Termos adicionais ou diferentes de qualquer comunicação escrita por parte do Cliente (como, por exemplo, uma ordem de compra, documento de confirmação ou correio electrónico) são nulos. Os presentes Termos de Utilização só podem ser alterados conforme descrito no presente documento.

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 da Ásia e Pacífico; e
- Modificações específicas para a Europa, Médio Oriente e África.

MODIFICAÇÕES PARA OS PAÍSES DA ÁSIA E PACÍFICO

AUSTRÁLIA

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

NOVA ZELÂNDIA

19. Warranty and Exclusions

The following is added to the end of Section 19:

Although IBM specifies that there are no warranties, Customer may have certain rights under the Consumer Guarantees Act 1993 or other legislation which cannot be excluded or limited. The Consumer Guarantees Act 1993 will not apply in respect of any goods which IBM provides, if Customer requires the goods for the purposes of a business as defined in that Act.

MODIFICAÇÕES ESPECÍFICAS PARA A EUROPA, MÉDIO ORIENTE E ÁFRICA (EMEA)

ESTADOS-MEMBROS DA UNIÃO EUROPEIA

O texto seguinte é adicionado à Secção 19: Garantia e Exclusões:

Na União Europeia ("UE"), os consumidores gozam de direitos legais nos termos da legislação nacional aplicável que rege a venda de bens de consumo. Tais direitos não são afectados pelas disposições estipuladas na presente Secção 19: Garantia e Exclusões.

ÁUSTRIA

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

ALEMANHA

19. Warranty and Exclusions

If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 19 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:

19. Warranties and Exclusions

IBM provides the IBM SaaS in conformity with its descriptions as contained in the IBM SaaS announcement and maintains it in this condition for the term of the IBM SaaS. IBM, its Affiliates and suppliers disclaim all further warranties ("*Ausschluß der Gewährleistung*").

Warranties, if any, for Enabling Software supplied as part of this IBM SaaS may be found in their license agreements.

IRLANDA

19. Warranty and Exclusions

The following paragraph is added:

Except as expressly provided in these terms and conditions, or Section 12 of the Sale of Goods Act 1893 as amended by the Sale of Goods and Supply of Services Act, 1980 (the "1980 Act"), all conditions or warranties (express or implied, statutory or otherwise) are hereby excluded including, without limitation, any warranties implied by the Sale of Goods Act 1893 as amended by the 1980 Act (including, for the avoidance of doubt, Section 39 of the 1980 Act).

IRLANDA E REINO UNIDO

22. Entire Agreement

The following sentence is added at the beginning of this Section 22:

Nothing in the following paragraphs shall have the effect of excluding or limiting liability for fraud.