

IBM Coremetrics Web Analytics

Os termos deste documento de Termos de Uso IBM são complementares àqueles do Contrato Internacional Passport Advantage IBM, do Contrato Internacional Passport Advantage Express IBM ou do Contrato Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Contrato"). Leia cuidadosamente este Termos de Uso do IBM SaaS ("Termos de Uso" ou "ToU") antes de usar o IBM SaaS e qualquer Software de Ativação associado. O cliente pode usar o IBM SaaS e o Software de Ativação apenas se o Cliente aceitar primeiro este Termos de Uso. Ao solicitar, acessar ou usar o IBM SaaS ou o Software de Ativação ou clicar no botão "Aceitar", o Cliente concorda com este Termos de Uso.

SE UM TERCEIRO ESTIVER ACEITANDO ESTE TERMOS DE USO EM NOME DO CLIENTE, O TERCEIRO DECLARA E GARANTE QUE POSSUI PLENOS PODERES PARA VINCULAR O CLIENTE A ESTE TERMOS DE USO. SE O CLIENTE OU O TERCEIRO NÃO CONCORDAR COM ESTE TERMOS DE USO OU NÃO TIVER PLENOS PODERES PARA VINCULAR O CLIENTE A ESTE TERMOS DE USO, ENTÃO NÃO UTILIZE SOB QUALQUER FORMA OU PARTICIPE DE NENHUMA FUNCIONALIDADE OFERECIDA COMO PARTE DO IBM SAAS NEM USE QUALQUER SOFTWARE DE ATIVAÇÃO.

Parte 1 – Termos Gerais

1. Finalidade

Este Termos de Uso do IBM SaaS ("Termos de Uso") é aplicável ao seguinte IBM SaaS:

- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Content Recommendations
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics LIVEmail

Para o propósito apenas deste ToU, o termo "IBM SaaS" refere-se especificamente à oferta IBM SaaS definida nesta Seção 1.

O Cliente pode usar o IBM SaaS apenas durante um Período de Subscrição válido.

2. Definições

Os termos em letras maiúsculas não definidos nestes Termos de Uso estão definidos no Contrato. Para os propósitos deste ToU, o termo "Programa" inclui o termo "programa" conforme seja usado no Contrato aplicável e o termo "Documento de Transação" inclui o termo "Cotação do IBM SaaS".

Software de Ativação – é qualquer Programa e materiais associados fornecidos para o Cliente pela IBM ou por um terceiro, como parte da oferta IBM SaaS para facilitar o acesso e uso do IBM SaaS.

Prática de Privacidade – a Prática de Privacidade, localizada na Internet em <http://www.ibm.com/privacy>, e qualquer modificação subsequente.

3. Termos Gerais de Encargos

3.1 Métrica

Milhões de Chamadas do Servidor ("Million Server Calls" ou "MSCs") é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. MSCs refere-se a 1 (um) milhão de Chamadas do Servidor. Uma Chamada do Servidor são dados passados para o IBM SaaS e por ele processados como resultado de um evento identificado, iniciado por um visitante controlado para um ID do Cliente. Uma Chamada do Servidor processada por diferentes IDs do Cliente será contada como uma Chamada do Servidor exclusiva para cada ID do Cliente exclusivo. Um ID do Cliente separa e/ou controla os direitos de acesso

a dados no IBM SaaS, o que pode envolver dados processados de um ou mais Web sites do Cliente. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir a quantidade de MSCs durante o período de medição especificado em um Certificado de Titularidade ("Proof of Entitlement" ou "PoE") ou um Documento de Transação.

Milhões de Impressões de Marketing ("Million Marketing Impressions" ou "MSCs") é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. MMIs refere-se a 1 (um) milhão de impressões de marketing coletadas e processadas. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir a quantidade de MMIs usadas durante o período de medição especificado em um Certificado de Titularidade (PoE) ou Documento de Transação.

ID de Entidade é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um ID de Entidade é um identificador exclusivo que pode ser referenciado no ambiente SaaS por diferentes termos, que podem incluir, por exemplo, ID de Cliente, ID de freguês, ID de parceiro, ID de fornecedor, ID de vendedor, ou ID de EDI no IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir a quantidade de IDs de Entidades identificado no IBM SaaS durante o período de medição especificado em um Certificado de Titularidade (PoE) ou um Documento de Transação do Cliente.

Para o IBM SaaS, o ID de Entidade (geralmente referenciado como um ID de Cliente no uso do SaaS) separa e/ou controla os direitos de acesso a dados no IBM SaaS, o que pode envolver dados processados de um ou mais Web sites. IDs de Entidade adicionais serão necessários se o Cliente exceder a quantia autorizada com o IBM SaaS.

Compromisso é uma unidade de medida pela qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste de serviços profissionais e/ou de treinamento, incluindo, mas sem se limitar a um evento de treinamento, análise de negócios ou um evento de serviços baseados em materiais produzíveis. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.

3.2 Encargos & Faturamento

3.2.1 Configuração

Os encargos únicos de configuração serão aplicados durante o fornecimento inicial do IBM SaaS. O valor do encargo e o prazo de faturamento serão especificados em um Documento de Transação e faturados de acordo.

3.2.2 Opções de Faturamento

O Período de Subscrição para esta oferta do IBM SaaS está disponível para ser solicitado para até 60 (sessenta) meses.

A quantia a pagar para o IBM SaaS é especificada em um Documento de Transação. As opções de faturamento para o encargo de subscrição do IBM SaaS são as seguintes:

- a. Valor total antecipado
- b. Mensal (vencimento no mês seguinte após a prestação do serviço)
- c. Trimestral (à vista)
- d. Anual (à vista)

A opção de faturamento selecionada será válida durante o prazo especificado em uma PoE ou em um Documento de Transação. A quantia a ser paga por ciclo de faturamento será baseada no encargo de subscrição anual e na quantidade de ciclos de faturamento em um ano.

3.2.3 Encargos Mensais Parciais

O encargo Parcial do Mês é uma taxa diária proporcional que será cobrada ao Cliente e incluída em sua primeira fatura. Os Encargos Parciais do Mês são calculados com base nos dias restantes do mês, começando na data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao IBM SaaS está disponível.

3.2.4 Encargos de Itens Excedentes

Caso o uso efetivo do IBM SaaS pelo Cliente, em qualquer trimestre de trabalho (com base no ano-calendário), exceda 3 (três) vezes a autorização especificada em um PoE ou em um Documento de Transação, o Cliente será cobrado pelo uso excedente, de acordo com os encargos de itens excedentes especificados na PoE ou no Documento de Transação aplicável. Se necessário, durante um determinado trimestre útil, o excedente poderá ser rateado de acordo.

3.2.5 Configuração On Demand

Os itens de Configuração Sob Demanda ("Configuração On Demand") serão faturadas no momento em que o pedido for submetido à IBM e devem ser pagas conforme definido no Contrato ou no Documento de Transação.

3.2.6 Serviços Remotos (Atendimento Pessoal)

O valor e o prazo de faturamento para os serviços remotos adicionais serão especificados em um Documento de Transação e faturados de acordo.

4. Criação de Conta e Acesso

Quando os Usuários do IBM SaaS se registram para obter uma conta ("Conta"), a IBM pode fornecer ao Usuário do IBM SaaS uma identificação e senha para a Conta. O Cliente é responsável por assegurar que cada Usuário do IBM SaaS User gerencie e mantenha as informações da sua Conta atualizadas. A qualquer momento, o Cliente pode solicitar que os Dados Pessoais fornecidos como parte do registro para uma Conta ou do uso do IBM SaaS sejam corrigidos ou removidos das informações da Conta. As informações serão corrigidas ou removidas, mas a sua remoção pode impedir o acesso ao IBM SaaS.

O Cliente é responsável por assegurar que cada Usuário do IBM SaaS proteja a identificação e senha de sua Conta e controle quem pode acessar uma Conta de Usuário do IBM SaaS ou usar qualquer IBM SaaS em nome do Cliente.

5. Trade-Ups

Algumas ofertas do IBM SaaS podem ser adquiridas por um preço reduzido para substituir ofertas qualificadas do IBM SaaS. O Cliente concorda que a IBM terminará o uso, pelo Cliente, da oferta de IBM SaaS substituída quando for fornecido ao Cliente o acesso à oferta de IBM SaaS substituta.

6. Software de Ativação

Essa oferta do IBM SaaS pode incluir um Software de Ativação fornecido pela IBM ou por um terceiro fornecedor. Se o Cliente fizer download ou instalar qualquer Software de Ativação, o Cliente concorda em não usar tal Software de Ativação para qualquer propósito que não seja o de facilitar ou ativar o acesso do Cliente e uso do IBM SaaS. Se o Software de Ativação for apresentado com um contrato de licença separado (por exemplo, o Contrato Internacional IBM de Licenciamento para Programas Sem Garantia ("ILAN") ou outro contrato de licença IBM ou de terceiros) no momento da instalação ou do download, esse contrato separado regerá o seu uso. O Cliente concorda com tais termos mediante aceitação deste ToU ou ao fazer download, instalar ou usar o Software de Ativação.

O Software de Ativação contemplado pelo IBM SaaS é:

- IBM Coremetrics Tracking Code Generator
- IBM Coremetrics LIVEview
- IBM Coremetrics TruePath
- IBM Coremetrics TagBar
- API do IBM Coremetrics Web Analytics para Microsoft Excel

7. Configuração On Demand

Os itens de Configuração Sob Demanda ("Configuração On Demand") do IBM SaaS podem ser solicitadas pelo Cliente conforme necessário e estão sujeitas aos termos deste ToU, do Contrato e de quaisquer Documentos de Transação aplicáveis.

Os seguintes itens de Configuração On Demand estão disponíveis para solicitação como parte do IBM SaaS:

- Implementação de ID de Cliente Adicional do IBM Coremetrics Web Analytics

8. Serviços Remotos (Atendimento Pessoal)

8.1 IBM Coremetrics Web Analytics

Fornecer de forma remota até 40 horas de consultoria, melhores práticas, treinamento e configuração para novos Clientes que sejam novos participantes ("onboarding") do IBM Coremetrics Web Analytics. Os serviços expiram 90 dias a partir da compra, independentemente da quantidade de horas usadas.

8.2 Serviços On Boarding do IBM Coremetrics LIVEMail Premium

Fornece de forma remota até 10 horas de consultoria, melhores práticas, treinamento e configuração para novos Clientes que sejam novos participantes ("onboarding") do IBM Coremetrics LIVEmail. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

8.3 Serviços On Boarding Premium do IBM Coremetrics Content Recommendations

Para clientes de entrega dinâmica, fornece de forma remota até 48 horas de consultoria, melhores práticas, treinamento e configuração para o IBM Coremetrics Content Recommendations. Para clientes de entrega simples, fornece até 40 horas. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

8.4 Serviços de Auditoria de Tags do IBM Coremetrics

Fornece até 16 horas de análise remota do website do Cliente para obter um processo de definição de tags ideal. Isso pode incluir, mas não se limitar a, fornecer melhores práticas e determinar requisitos de definição de tags, bem como identificar diferenças na definição de tags. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

8.5 Serviços de Análise do Processo de Conversão do IBM Coremetrics

Fornece até 48 horas de orientação usando análise avançada para aumentar o entendimento dos resultados do site e determinar os principais problemas e pontos de atrito. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

8.6 Serviços de Análise de Desempenho do Site do IBM Coremetrics

Fornece até 48 horas de análise detalhada do desempenho dos tipos e canais do visitante em todo o site do cliente, desde a entrada até a saída. Essa oferta também proporciona uma avaliação do funcionamento do site no ciclo de vida da experiência do cliente e oportunidades para melhorar a experiência do visitante nos pontos principais de conversão. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

8.7 Iniciação Rápida aos Serviços de Implementação de Tag do IBM Coremetrics

Fornece até 50 horas de coleta de dados acelerada de dados básicos para entregar um arquivo Javascript global customizado que endereçará os requisitos de identificação ("tagging") e documentação do cliente para poder manter o arquivo javascript. Os serviços são adquiridos por domínio da web e expiram 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

8.8 Workshop dos Principais Indicadores de Desempenho do IBM Coremetrics

Esse workshop, que inclui até 40 horas de treinamento, auxilia clientes novos e existentes sobre como usar os dados para conduzir análise e a tomada de decisões. Fornece orientação sobre os principais indicadores de desempenho e sobre como usar os relatórios para conduzir os objetivos de negócios. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

8.9 Workshop de Exploração do IBM Coremetrics

Esse workshop, que inclui até 40 horas de treinamento, permite que os gerentes de negócios do cliente usem melhor os dados para conduzir a análise e desenvolver uma estratégia de definição de tags de atributo a fim de realizar a melhor análise. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

8.10 Workshop de Ativação do IBM Coremetrics

Esse workshop, que inclui até 30 horas de treinamento, treina clientes novos e existentes sobre como eles mesmos podem definir corretamente as tags de websites em vez de contratarem um engenheiro de implementação. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

8.11 Workshop de Arquivo de Definição de Categoria do IBM Coremetrics

Esse workshop, que inclui até 32 horas, ajuda a orientar o cliente sobre como construir uma estrutura de categorização de merchandising robusto para obter os dados dos relatórios de merchandising. Os serviços são adquiridos por ID de Cliente e expiram 90 dias após a compra, independentemente da quantia de horas usadas.

9. Suspensão do IBM SaaS e Recisão

9.1 Suspensão

9.1.1 Suspensão da Conta do Usuário

Em caso de violação do Termos de Uso, do Contrato ou da Política de Uso Aceitável, ou de uso inadequado da propriedade intelectual da IBM ou de violação da lei aplicável por um Usuário do IBM SaaS, a IBM reserva-se o direito de, a qualquer momento, suspender ou revogar o acesso do Usuário infrator ao IBM SaaS e/ou de excluir o Conteúdo do Usuário infrator do IBM SaaS. A IBM notificará o Cliente sobre qualquer ação de suspensão ou revogação.

9.1.2 Suspensão da Conta do Cliente

Se a conta do Cliente estiver vencida há 30 (trinta) dias ou mais (exceto com relação a encargos que não estejam em discussão de boa fé), além de seus outros direitos ou recursos, a IBM reserva-se o direito de suspender o IBM SaaS concedido ao Cliente, sem responsabilidade para com o Cliente, até que tais quantias sejam pagas por completo. Entretanto, nenhuma suspensão entrará em vigor a menos que a IBM forneça ao Cliente pelo menos uma notificação por escrito com pelo menos 10 dias úteis de antecedência informando que sua conta está vencida.

9.2 Rescisão

A IBM pode rescindir motivadamente o acesso do Cliente ao IBM SaaS caso ele não esteja em conformidade com os termos do Contrato ou deste ToU e se esta desconformidade não for solucionada dentro de um período de tempo razoável após o recebimento da notificação por escrito da IBM. Em caso de rescisão, o acesso do Cliente e outros direitos de uso do IBM SaaS serão cancelados e terminados. Neste caso, o Cliente e seus Usuários do IBM SaaS deverão parar de usar o IBM SaaS e destruir todas as cópias do Software de Ativação associado que estejam em posse ou sob controle do Cliente.

10. Renovação de um Período de Subscrição

10.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

Para Clientes do Contrato Internacional Passport Advantage IBM ou do Contrato Internacional Passport Advantage Express IBM, os termos dos primeiros dois parágrafos da Seção 3.5.4 do Contrato: Renovação Anual Automática da Subscrição de Suporte de Software e do Suporte Selecionado, incluindo quaisquer termos aplicáveis exclusivos do País, são aplicáveis a esta oferta IBM SaaS, exceto o seguinte para os propósitos deste Termos de Uso:

- a. as palavras "subscrição e suporte de software" ou "Suporte Selecionado" são substituídas pelas palavras "Período de Subscrição do IBM SaaS" e
- b. para evitar a renovação automática do Período de Subscrição do IBM SaaS, o Cliente deve fornecer à IBM com 90 (noventa) dias de antecedência um aviso por escrito do cancelamento antes do final do Período de Subscrição aplicável.

10.2 Renovação do Cliente Necessária

Para Clientes do Contrato Internacional IBM para Ofertas Selecionadas do IBM SaaS, não obstante qualquer disposição em contrário em tal Contrato (incluindo termos exclusivos do país), a oferta do IBM SaaS não será renovada no final do Período de Subscrição inicial. Para continuar a usar o IBM SaaS além do Período de Subscrição inicial, o Cliente deve obter uma nova subscrição para o IBM SaaS sob os termos do Contrato Internacional Passport Advantage IBM ou do Contrato Internacional Passport Advantage Express IBM, conforme aplicável.

11. Manutenção Emergencial & Manutenção Planejada

IBM pode executar regularmente a manutenção planejada durante a janela de manutenção definida pela IBM. Poderão ocorrer outros períodos de inatividade planejados e não planejados.

O IBM SaaS não estará disponível nesses períodos.

12. Atualizações, Termos Aplicáveis e Autorização para Atualizações Automáticas

Este Termos de Uso se aplica a todos os aprimoramentos, modificações, variações, revisões, atualizações, suplementos, componentes complementares e substituições para o IBM SaaS (coletivamente, "Atualizações") que a IBM pode fornecer ou colocar à disposição para o IBM SaaS, sujeitos a quaisquer termos adicionais fornecidos pela IBM aplicáveis a essas Atualizações. O Cliente autoriza a IBM a, e concorda que a IBM pode, de acordo como os procedimentos de operação padrão da

IBM, transmitir, acessar, instalar e, de outra forma, fornecer automaticamente Atualizações para o IBM SaaS sem aviso prévio ou necessidade de consentimento. A IBM não tem obrigação de, e nada neste Termos de Uso poderá ser interpretado como uma exigência para a IBM criar, fornecer ou instalar Atualizações.

13. Atualizações dos Termos de Uso

A IBM reserva-se o direito de futuramente modificar este Termos de Uso, para refletir quaisquer Atualizações que a IBM pode fornecer ou tornar disponível para o IBM SaaS durante o Período de Subscrição e, conforme exigido pela lei aplicável, em fornecer ao Cliente uma notificação com pelo menos 30 (trinta) dias de antecedência sobre tais termos modificados. Renovações de subscrição serão regidas pelos Termos de Uso em vigor no momento da renovação.

14. Suporte Técnico

O suporte técnico é fornecido para a oferta do IBM SaaS e para o Software de Ativação, conforme aplicável, durante o Período de Subscrição. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

As informações de Suporte Técnico podem ser localizadas na seguinte URL:

http://www.ibm.com/software/info/emm/coremetrics_support_comm.html.

15. Privacidade de Dados e Segurança de Dados

15.1 Obrigações do Cliente

Com relação a todos os Dados Pessoais fornecidos pelo Cliente para a IBM, o Cliente será responsável, na condição de único controlador de dados, pelo cumprimento de todas as leis aplicáveis de proteção de dados ou similares tais como, mas a elas não se limitando, a EU Directive 95/46/EC (e as leis que implementam aquela Diretiva), que regula o processamento dos Dados Pessoais incluindo categorias especiais de dados, à medida que tais termos estão definidos naquela Diretiva (e nas leis que implementam aquela Diretiva).

O Cliente concorda em obter todos os consentimentos, autorizações e aprovações requeridos legalmente e fazer todas as divulgações necessárias antes de (i) incluir qualquer Dado Pessoal no Conteúdo e (ii) usar o Software de Ativação e o IBM SaaS.

O Cliente confirma e reconhece que o Cliente é o único responsável por qualquer Dado Pessoal que possa estar contido no Conteúdo, incluindo quaisquer informações que qualquer Usuário do IBM SaaS compartilha com terceiros em nome do Cliente. O Cliente é o único responsável por determinar os propósitos e meios de a IBM processar qualquer Dado Pessoal sob este Termos de Uso, incluindo que tal processamento, de acordo com as instruções do Cliente, não colocará a IBM em uma posição de violação das leis aplicáveis de proteção de dados.

O IBM SaaS não se destina ao armazenamento ou recebimento de quaisquer Informações Pessoas Sensíveis ou Informações de Saúde Protegidas (conforme definidas abaixo), de nenhuma forma, e o Cliente será responsável pelos custos razoáveis e outras quantias que a IBM possa incorrer em relação a qualquer uma dessas informações fornecidas para a IBM ou pela perda ou divulgação de tais informações pela IBM, incluindo aquelas quantias decorrentes de quaisquer demandas de terceiro. "Informações Pessoais Sensíveis" são: 1) Dados Pessoais, cuja perda provocaria uma exigência de notificação de violação de dados e inclui, mas não está limitado a: informações financeiras, número de identificação nacional (por exemplo, número de seguridade social (SIN), Número de Seguro Social (SSN)) ou outro número de identificação emitido pelo governo, tais como número da carteira de habilitação ou passaporte, número de conta bancária, número de cartão de crédito ou de débito e 2) Dados Pessoais relativos a origem racial ou étnica, orientação sexual, opiniões políticas ou crenças ou atividades religiosas, ideológicas e filosóficas ou associação sindical. "Informações de Saúde Protegidas" são "informações de saúde identificáveis individualmente" conforme definidas na Health Information Portability and Accountability Act of 1996 ("HIPAA"), conforme adotadas.

O Cliente concorda que a IBM poderá transferir o Conteúdo, incluindo quaisquer Dados Pessoais para além das fronteiras de um país para as entidades e países notificados ao Cliente. A IBM cumpre com a diretiva U.S. – EU Safe Harbor Framework conforme definido pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos em relação à coleta, uso e retenção de informações coletadas da União Europeia. Para obter mais informações sobre a diretiva Safe Harbor ou para acessar a instrução de certificação da IBM, acesse <http://www.export.gov/safeharbor/>. A IBM também entrará em um acordo com o Cliente com base nas cláusulas do modelo contratual padrão da EU para a transferência de dados pessoais, onde

necessário. O Cliente é o único responsável pela determinação de que e por confirmar que qualquer transferência de quaisquer Dados Pessoais entre fronteiras do país ao abrigo dos termos do Termos de Uso cumpre com as leis aplicáveis de proteção de dados. A IBM deverá cooperar razoavelmente com o Cliente para o benefício de um controlador de dados do Cliente, em seu cumprimento de qualquer requisito legal, incluindo a obtenção de aprovações obrigatórias.

Se a IBM fizer uma mudança na maneira como processa ou protege Dados Pessoais como parte do IBM SaaS e a mudança causar a inconformidade do Cliente com as leis de proteção de dados aplicáveis a ele, o Cliente pode rescindir o Período de Subscrição atual para o IBM SaaS afetado, fornecendo aviso por escrito à IBM dentro de 30 (trinta) dias da notificação da mudança ao Cliente pela IBM. Qualquer rescisão similar não obrigará a IBM a emitir um reembolso ou crédito ao Cliente.

15.2 Obrigações da IBM

A IBM processará Dados Pessoais apenas de uma maneira que seja razoavelmente necessária para fornecer o IBM SaaS, e apenas para este propósito.

A IBM processará Dados Pessoais apenas no fornecimento do IBM SaaS, conforme descrito pela IBM, e o Cliente concorda que a descrição fornecida pela IBM esteja consistente com as instruções de processamento do Cliente.

Mediante solicitação por escrito do Cliente após a rescisão ou expiração deste ToU ou do Contrato, a IBM destruirá ou devolverá ao Cliente todo o Conteúdo identificado como Dados Pessoais.

Se o Cliente ou um controlador de dados do Cliente for requisitado pelas leis de proteção de dados aplicáveis a fornecer informações sobre ou acessar Dados Pessoais para qualquer indivíduo ou para uma autoridade competente, a IBM cooperará razoavelmente com o Cliente no fornecimento de tais informações ou acesso.

15.3 Proteção de Conteúdo

Não obstante qualquer disposição em contrário no Contrato, a IBM assume o compromisso de proteger o Conteúdo do Cliente usando as práticas e normas descritas nestes ToU.

- a. A IBM não irá divulgar ou usar intencionalmente o Conteúdo do Cliente, exceto para operar e executar o IBM SaaS conforme contemplado neste ToU, sujeito à conformidade da IBM com as leis aplicáveis.
- b. A IBM só irá processar o Conteúdo do Cliente em sistemas usados para hospedar e operar o IBM SaaS, nos quais a IBM tenha implementado as práticas e os procedimentos de segurança referenciados abaixo.

15.4 Práticas de Segurança

A IBM implementa e mantém práticas e procedimentos que podem ser revisados periodicamente em relação aos sistemas utilizados para hospedar e operar o IBM SaaS. Estas práticas e procedimentos são projetados para reduzir a vulnerabilidade de nossos sistemas para perda acidental, intrusões ilegais, acesso, divulgação ou alteração não autorizados, ou conduta ilícita que possa interferir com, usar de forma inadequada, ou danificar o Conteúdo ou o uso do IBM SaaS pelo Cliente. Uma descrição das práticas e procedimentos aplicáveis ao IBM SaaS, incluindo medidas operacionais e técnicas aplicáveis, está disponível ao Cliente mediante solicitação. O Cliente é responsável por determinar se essas práticas e procedimentos são adequados para atender aos requisitos do Cliente. Ao usar o IBM SaaS, o Cliente reconhece sua aceitação das práticas e procedimentos da IBM e sua adequação aos propósitos do Cliente. Exceto conforme expressamente estabelecido nas Práticas de Segurança para o IBM SaaS, a IBM não faz quaisquer declarações nem fornece quaisquer garantias em relação a quaisquer funções de segurança.

16. Conformidade com a Legislação de Exportação Aplicável

Cada parte concorda em estar em conformidade com as leis e regulamentos de importação e exportação aplicáveis, incluindo os dos Estados Unidos referentes a regulamentos de embargo e sanções e proibições na exportação por alguns usuários finais ou para todos os usos finais proibidos (incluindo nuclear, espacial ou míssil e armas químicas e biológicas). O Cliente declara que o Conteúdo não será, no todo ou em parte, regido pelo International Traffic in Arms Regulation (ITAR) dos Estados Unidos. O Cliente reconhece que a IBM pode usar recursos globais (residentes não permanentes usados localmente e equipe em locais de todo o mundo) para suportar remotamente o fornecimento do IBM SaaS. O Cliente declara que nenhum Conteúdo acessível à IBM para o IBM SaaS precisará de uma

licença de exportação ou ficará restrito de exportação para qualquer recurso global ou equipe IBM sob as leis de controle de exportação aplicáveis.

17. Indenização

O Cliente concorda em indenizar, defender e isentar a IBM de responsabilidade com relação a qualquer demanda de terceiros resultante de ou relacionada a: 1) violação da Política de Uso Aceitável pelo Cliente ou qualquer Usuário do IBM SaaS, ou 2) Conteúdo criado no IBM SaaS ou fornecido, transferido por upload ou transferido para o IBM SaaS pelo Cliente ou qualquer Usuário do IBM SaaS.

18. Violação de Direitos Autorais

É política da IBM respeitar os direitos de propriedade intelectual de terceiros. Para relatar a infração de material protegido por direitos autorais ("copyright"), visite a Página Digital Millennium Copyright Act Notices em <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

19. Garantia e Exclusões

19.1 Acordos de Nível de Serviço e Exclusões de Garantia

O IBM SaaS é fornecido sujeito ao Acordo de Nível de Serviço ("SLA") anexado a este TOU e aos recursos indicados em tal SLA. O SLA é o recurso único e exclusivo do Cliente com relação aos compromissos de nível de serviço nele definidos.

SUJEITA AO SLA OU A QUAISQUER GARANTIAS ESTABELECIDAS POR LEI QUE NÃO PODEM SER EXCLUÍDAS, A IBM NÃO FORNECE GARANTIAS OU CONDIÇÕES, EXPRESSAS OU IMPLÍCITAS, COM RELAÇÃO AO IBM SaaS, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A, QUAISQUER GARANTIAS IMPLÍCITAS OU CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE SATISFATÓRIA, ADEQUAÇÃO A UM FIM ESPECÍFICO, E PROPRIEDADE E QUAISQUER GARANTIAS OU CONDIÇÕES DE NÃO VIOLAÇÃO.

A IBM não faz nenhuma declaração de que ela fornecerá operação ininterrupta, segura ou livre de erros do IBM SaaS ou de que a IBM será capaz de evitar interrupções de terceiros do IBM SaaS ou de que a IBM corrigirá todos os defeitos.

O Cliente é responsável pelos resultados obtidos com o uso do IBM SaaS.

20. Termos Exclusivos da Oferta do IBM SaaS Offering Unique Terms

Juntamente com o uso do IBM SaaS pelo Cliente, o Cliente reconhece e concorda que: (i) nomes, cargos, nomes de empresas e fotos de Usuários do IBM SaaS podem ser postados por um Usuário do IBM SaaS como parte de um perfil ("Perfil") e que o Perfil pode ser visualizado por outros Usuários do IBM SaaS e (ii) a qualquer momento, o Cliente pode solicitar que um Perfil do Usuário do IBM SaaS seja corrigido ou removido do IBM SaaS e esse Perfil será corrigido ou removido, mas a remoção pode impedir o acesso ao IBM SaaS.

Se o Cliente ou um Usuário do IBM SaaS transmitir o Conteúdo para o Web site ou outro serviço de um terceiro que esteja vinculado ao ou fique acessível pelo IBM SaaS, o Cliente e o Usuário IBM fornecem à IBM o consentimento para permitir tal transmissão de Conteúdo, mas tal interação será exclusivamente entre o Cliente e o Web site ou serviço do terceiro. A IBM não fornece quaisquer garantias ou faz quaisquer declarações sobre tais sites ou serviços de terceiros e não terá qualquer responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiros.

20.1 IBM Coremetrics Web Analytics

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

- a. Com base na avaliação da IBM, o Cliente receberá uma quantidade de IDs de Cliente adequados para atender às necessidades de análise de dados da web. Se necessário, isso inclui de 1 a 50 IDs de Cliente sem nenhum custo para o Cliente. Quaisquer IDs de Cliente adicionais acima de 50 estão sujeitos a um encargo adicional.
- b. IBM Coremetrics Explore (50 (cinquenta) relatórios mensais do Explore incluídos)
- c. 10 (dez) segmentos de relatório
- d. 4 (quatro) janelas de atribuição
- e. IBM Coremetrics Benchmark
- f. Troca de Dados Digitais do IBM Coremetrics

- g. Módulo de Relatório do IBM Coremetrics Web Analytics para IBM WebSphere Commerce
- h. Perfis do IBM Coremetrics LIVE
- i. IBM Coremetrics Monitor
- j. IBM Coremetrics Enterprise Dashboard
- k. IBM Coremetrics Export
- l. Suporte a Caracteres de Multibyte do IBM Coremetrics (sujeito a um encargo de migração, se aplicável)
- m. Até 1 (um) ID de Cliente ativado no IBM Coremetrics Explore Live Reports
- n. Os "Dados de Atividade de Sessão" armazenados incluem, mas não se limitam a, registros detalhados relacionados a uma sessão de Visitante que inclui registros de data e hora, categorias e IDs de página para todas as páginas visualizadas dentro da uma sessão de Visitante. O IBM Coremetrics armazenará Dados de Atividade de Sessão por 13 (treze) semanas. Após esse período, os Dados de Atividade de Sessão serão excluídos. Essa transferência de dados afetará o relatório de "configuração" (relatório que requer configuração e introdução para o usuário) incluindo, mas não limitado a, relatórios Segmentos do Relatório Únicos, Sequência de Cliques, TruePath, Análise de Link de Entrada e Análise do Link no Site sobre períodos que foram transferidos.
- o. "Dados de Relatório de LIVEview" armazenados incluem, mas não se limitam a, dados usados no repasse de resultados para o relatório de sobreposição de click de LIVEview para o período selecionado pelo usuário, como também para outros locais nos quais esses dados são usados, incluindo, mas não limitado a, downloads, exportações e relatórios de Zoom de Página. O IBM Coremetrics armazenará Dados de Relatório do LIVEview por 13 (treze) semanas. Após esse período, os Dados de Relatório do LIVEview serão excluídos.
- p. Os "Dados de Atividade de Visitante" armazenados incluem, mas não se limitam a, histórico de páginas do visitante, produtos, atividades de marketing, pedidos e outras atividades de seleção associadas com um Visitante. O IBM Coremetrics armazenará Dados de Atividade de Visitante do Cliente por 13 (treze) semanas. Após esse período, os Dados de Atividade de Visitante serão excluídos. Essa transferência de dados afetará o relatório de "configuração" (relatório que requer configuração e introdução para o usuário) incluindo, mas não limitado a, análise de Segmentos de Perfil sobre períodos que foram transferidos.
- q. "Dados de Perfil LIVE" armazenados incluem atributos do perfil de um Visitante incluindo, mas não limitado a, dados de registro do Visitante, como endereço de email, sexo, idade e educação e marcos-chave do Visitante incluindo, mas não limitado a, data da primeira visita, gasto acumulativo e fonte de indicação inicial. O IBM Coremetrics armazenará os Dados de Perfil LIVE do Cliente durante o Período de Subscrição.
- r. "Dados de Relatório Padrão" armazenados incluem relatórios de melhores práticas e painéis que o IBM Coremetrics automaticamente processa todas as noites sem a configuração do Cliente. O IBM Coremetrics armazenará os Relatórios Padrão do Cliente por 27 (vinte e sete) meses consecutivos. Essa substituição de relatório também afetará as visualizações de relatório customizadas. Nota: dados de Métricas de Linha Principal (Seção 2(c)(iii)) serão mantidos durante o Período de Subscrição.

20.2 IBM Coremetrics Enterprise Analytics

Com o IBM Coremetrics Enterprise Analytics, as seguintes mudanças se aplicam em tudo o que estiver incluído com o IBM Coremetrics Web Analytics:

- a. Um total de 50 (cinquenta) relatórios mensais do Explore é incluído, independente de quantos sites são gerenciados pelo Coremetrics Enterprise Analytics. Cada relatório do Explore enviado e executado para um site é contado individualmente até o relatório 50.
- b. 10 (dez) segmentos de relatório são incluídos em cada site gerenciado pelo Coremetrics Enterprise Analytics.
- c. 4 (quatro) janelas de atribuição serão incluídas em cada site gerenciado pelo Coremetrics Enterprise Analytics.

20.3 IBM Coremetrics Benchmark Service

Embora os serviços de benchmark ("IBM Benchmark Services") sejam uma parte padrão do IBM SaaS, a participação é *opcional*. Se o Cliente *não* desejar participar, avise seu Representante de Vendas. O

Cliente entende que para a IBM poder fornecer quaisquer Benchmarking Services, a IBM deve preparar, acessar, processar e analisar os Dados de Resumo referentes aos Clientes IBM e usar os Dados de Resumo do Cliente para preencher os Dados Agregados usados em cada IBM Benchmarking Service. A IBM não deve divulgar para qualquer terceiro nem tornar disponível publicamente nenhum Dado de Resumo do Cliente de modo que o Cliente, suas marcas ou marcas registradas ou qualquer Visitante do produto possam ser identificados. De acordo com o disposto acima, juntamente com o fornecimento do IBM Benchmarking Services, nada nesse Contrato restringe a IBM de: (i) incluir Dados de Resumo do Cliente nos Dados do Resumo de outro cliente para criar o conjunto de Dados Agregados, usar os Dados de Resumo do Cliente para acessar ou analisar os Dados Agregados, ou divulgar ou usar tais Dados Agregados; ou de (ii) usar os Dados de Resumo do Cliente para fornecer Serviços ao Cliente e permitir que o Cliente participe do IBM Benchmarking Service. Sob nenhuma circunstância os Dados de Resumo do Cliente devem ser divulgados, a não ser mediante uma pré-aprovação por escrito pelo Cliente. O Cliente não deve, sem consentimento prévio por escrito da IBM, distribuir ou, de outra forma, fornecer acesso a nenhum relatório do IBM Benchmarking ou ao seu conteúdo, ou qualquer Dado de Resumo ou Dado Agregado fornecido para o Cliente, para qualquer terceiro, exceto para tais assessores e contratados, que possa ser retido junto ao uso dos Serviços pelo Cliente, estando cada caso sujeito a um contrato de confidencialidade de modo semelhante à cláusula de confidencialidade do Contrato. Os relatórios do IBM Benchmarking e seu conteúdo e os Dados Agregados são de propriedade da IBM e fazem parte das Informações Confidenciais da IBM, conforme estabelecido na cláusula de confidencialidade do Contrato. O Cliente pode fornecer aos seus funcionários e consultores cópias e acesso a um relatório do IBM Benchmarking Service, contanto que tais pessoas estejam cientes de que é proibido distribuir tais relatórios ou seu conteúdo para terceiros.

- a. “**Os Dados de Resumo**” devem ser definidos como certas métricas de indicador principal de desempenho de um único cliente IBM.
- b. “**Os Dados Agregados**” devem ser definidos como todos os Dados de Resumo a partir de cada cliente IBM que participa de um IBM Benchmarking Service, incluindo doravante um Subvertical.
- c. Um “**Subvertical**” deve ser definido como um grupo de não menos de 4 (quatro) clientes que participam de um IBM Benchmarking Service, em que cada membro de cada Subvertical é incluído em um campo semelhante de negócios com base nos produtos vendidos e nos mercados onde atuam (por exemplo, vestuário, jóias, suprimentos para escritório, etc.).

20.4 IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service

O Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service fornece um pacote de exportação de dados padronizados que inclui dados brutos do Cliente disponíveis no IBM Coremetrics. O Standard Data Export Service consiste em diversos arquivos de formato definido que contêm informações sobre sequência de cliques, páginas, produtos, ações de carrinho de compras, registros e pedidos/transações do Visitante e propriedades técnicas do Visitante. Os dados são estruturados em diversos arquivos de dados. A exportação pode ser planejada diária ou semanalmente.

20.5 IBM Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service

O Coremetrics Web Analytics End of Contract Data Export Service fornece um pacote de exportação de dados padronizados para uso único que inclui dados brutos do Cliente disponíveis no IBM Coremetrics. O intervalo de tempo dos dados exportados é condicional aos parâmetros para exclusão de dados especificados nessa Seção 20. Entretanto, não obstante qualquer provisão em contrário, o intervalo de tempo de dados exportados é restrito a um máximo de dois anos dos dados históricos do Cliente. Os dados são estruturados da mesma forma que os dados no IBM Coremetrics Web Analytics Standard Data Export Service.

20.6 IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services

O Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services autoriza o cliente ao tipo e quantidade mensal de Relatórios Avançados exclusivos conforme contratado. Por exemplo:

- O IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 5 Simple Reports autoriza o Cliente a até 5 Relatórios Avançados exclusivos mensalmente categorizados pela IBM como Simples em complexidade.
- O IBM Coremetrics Web Analytics Advanced Report Services for 2 Complex Reports autoriza o Cliente a até 2 Relatórios Avançados exclusivos mensalmente categorizados pela IBM como Complexos.

Relatórios Simples são definidos como aqueles que produzem menos de 1 milhão de linhas de dados e para entrada dependem apenas dos dados analíticos da web coletados pelo IBM Coremetrics do Cliente, mas não de quaisquer dados importados adicionais nem da saída de outros relatórios. Todos os outros relatórios são definidos como Relatórios Complexos.

Se o Cliente requerer essa função de Serviços de Relatório Avançado, um encargo será cobrado do Cliente, que está contido em uma descrição de trabalho customizada que será regida por um acordo de serviços profissionais separado entre a IBM e o Cliente.

20.7 IBM Coremetrics Web Analytics Retention Extension

O Coremetrics Web Analytics Retention Extension fornece a opção para o Cliente reter certos elementos de dados armazenados por um período de tempo estendido, a saber:

- retenção de 12 semanas adicionais de Dados de Atividade de Sessão
- retenção de 12 meses adicionais de Dados de Atividade de Visitante
- retenção de 12 meses adicionais de relatórios estatísticos
- retenção de 12 semanas adicionais de dados de Segmento do Relatório Persistentes

20.8 IBM Coremetrics Explore Retention Extension

O Coremetrics Explore Retention Extension fornece a opção para o Cliente reter certos elementos de dados armazenados por um período de tempo estendido, a saber:

- retenção de 12 meses adicionais de dados do IBM Coremetrics Explore
- retenção de 12 meses adicionais de relatórios do IBM Coremetrics Explore

21. Outros Termos

O Cliente reconhece e concorda que a IBM pode usar tecnologias de cookie e rastreamento para coletar e usar estatísticas básicas sobre o uso do IBM SaaS pelo Cliente de acordo com a Política de Privacidade Online da IBM disponível em <http://www.ibm.com/privacy>.

Se alguma disposição deste Termos de Uso for considerada inválida ou não aplicável, as disposições restantes deste Termos de Uso permanecerão em pleno vigor e efeito. A falha de qualquer uma das partes no estrito cumprimento ou o não exercício de um direito quando o poderia fazê-lo não impede que as partes exerçam seus direitos um momento posterior, tanto em relação à falha quanto a algo subsequente. Os termos deste Termos de Uso que, por sua natureza, se estenderem além do término deste Termos de Uso ou do Período de Subscrição aplicável permanecerão em vigor até serem cumpridos e se aplicarão aos respectivos sucessores ou cessionários.

22. Acordo Completo

Este Termos de Uso e o Contrato constituem o acordo completo entre as partes, substituindo qualquer comunicação prévia verbal ou escrita entre o Cliente e a IBM. Se houver um conflito entre os termos deste Termos de Uso e os do Contrato, este Termos de Uso prevalecerão sobre os do Contrato.

Termos adicionais ou diferentes incluídos em qualquer comunicação escrita do Cliente (tal como uma ordem de compra, aviso de recebimento ou e-mail) são nulos. Este Termos de Uso somente poderá ser alterado conforme definido neste documento.

Parte 2 – Termos Exclusivos do País

Os seguintes termos substituem ou modificam os termos referenciados na Parte 1. Todos os termos da Parte 1 que não são alterados por estes termos de aditamento permanecem inalterados e em vigor. Esta Parte 2 é composta de termos de aditamento a este Termos de Uso e é organizada conforme a seguir:

- Termos de aditamento de países da Ásia Pacífico; e
- Termos de aditamento de países da Europa, Médio Oriente e África (EMEA).

TERMOS DE ADITAMENTO DOS PAÍSES DA ÁSIA 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.

TERMOS DE ADITAMENTO DA EUROPA, ORIENTE MÉDIO, ÁFRICA (EMEA)

ESTADOS MEMBROS DA UNIÃO EUROPEIA

The following is added to Section 19: Warranty and Exclusions:

In the European Union ("EU"), consumers have legal rights under applicable national legislation governing the sale of consumer goods. Such rights are not affected by the provisions set out in this Section 19: Warranty and Exclusions.

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.

Acordo de Nível de Serviço

Este Acordo de Nível de Serviço ("Service Level Agreement" ou "SLA") e para o IBM SaaS a seguir:

- IBM Unica Marketing Operations OnDemand
- IBM Unica Digital Profiler
- IBM Unica Email Optimization
- IBM Unica eReputation Manager
- IBM Unica eDesign Optimizer
- IBM Unica eContent Scorer
- IBM Unica eDelivery Tracker
- IBM Unica Social Email Analytics
- IBM Unica eMessage
- IBM eMessage Post Click Analytics
- IBM Coremetrics Web Analytics
- IBM Coremetrics Lifecycle
- IBM Coremetrics Impression Attribution
- IBM Coremetrics Multichannel Analytics
- IBM Coremetrics Social Analytics
- IBM Coremetrics Enterprise Analytics
- IBM Coremetrics Intelligent Offer
- IBM Coremetrics Search Marketing
- IBM Coremetrics LIVEmail
- IBM Coremetrics Explore
- IBM Coremetrics AdTarget
- IBM Coremetrics Content Recommendations

A IBM fornece este "SLA" aos seus Clientes de acordo com os seguintes termos. Será aplicada a versão deste SLA que estiver em vigor no início ou no momento da renovação do período da subscrição do Cliente.

1. Definições

- "Tempo de Inatividade do Aplicativo" significa um período durante o qual os usuários das partes da interface de aplicativo hospedadas pela IBM são incapazes de usar todos os aspectos do Serviço para o qual eles possuem permissões apropriadas. Como esclarecimento, não há "Tempo de Inatividade" se qualquer usuário puder usar qualquer aspecto do Serviço para o qual possui permissões apropriadas.
- "Contato Autorizado" significa a pessoa especificada pelo Cliente para a IBM, que está autorizada a enviar Reivindicações sob este SLA.
- "Crédito de Disponibilidade" significa a solução que a IBM fornecerá para uma Reivindicação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado na forma de um crédito ou desconto em uma fatura futura de encargos de subscrição para o Serviço.
- "Reivindicação" significa uma reclamação enviada pelo Contato Autorizado para a IBM conforme este SLA, de que um Nível de Serviço não foi atendido durante um Mês Contratado.
- "Mês Contratado" significa cada mês calendário durante vigência do Serviço medido das zero horas do horário GMT do primeiro dia do mês até às 23h59 horário GMT do último dia do mês.
- "Cliente" ou "sua empresa" ou "de sua empresa" significam uma entidade que está contratando o Serviço diretamente da IBM e que não está em falta com nenhuma obrigação material, incluindo obrigações de pagamento, sob seu contrato com a IBM para o Serviço.

- g. "Tempo de Inatividade" significa Tempo de Inatividade do Aplicativo e/ou Tempo de Inatividade de Processamento de Entrada aplicável para o Nível de Serviço correspondente mostrado na tabela abaixo. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo no qual o Serviço não está disponível como resultado de:
- Tempo de Inatividade Planejado.
 - Força Maior.
 - Problemas com aplicativos, equipamentos ou dados do Cliente ou de terceiros.
 - Atos ou omissões do Cliente ou de terceiros (incluindo uma pessoa obter acesso ao Serviço por meio das senhas ou equipamentos do Cliente).
 - Falha ao aderir às configurações do sistema necessárias e plataformas suportadas para o acesso ao Serviço.
 - A conformidade da IBM com qualquer design, especificação ou instrução fornecida pelo Cliente ou um terceiro em nome do Cliente.
- h. "Evento" significa uma circunstância ou conjunto de circunstâncias reunidas, resultando em uma falha em atingir o Nível de Serviço.
- i. "Força Maior" significa atos de Deus, terrorismo, ação trabalhista, incêndio, enchente, terremoto, motim, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outras condutas mal-intencionadas, falhas dos serviços públicos e de conectividade de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do Serviço que esteja fora do controle razoável da IBM.
- j. "Tempo de Inatividade de Coleta de Dados de Entrada", se aplicável, significa um período de tempo durante o qual o Serviço não é capaz de coletar dados de entrada por meio dos elementos de processamento de dados de entrada do Serviço.
- k. "Tempo de Inatividade Planejado" significa uma indisponibilidade planejada do Serviço para o propósito de manutenção do serviço.
- l. "Serviço" significa o Serviço ao qual este SLA se aplica, como mostrado na primeira página deste SLA.
- m. "Nível de Serviço" significa o padrão apresentado abaixo pelo qual a IBM mede o nível de serviço que ela fornece neste SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

Para ser elegível ao envio de uma Reivindicação, o Cliente deve ter registrado um chamado de suporte para cada Evento na central de ajuda de suporte ao Cliente IBM para o Serviço aplicável, de acordo com o procedimento da IBM para relatar problemas de suporte de Severidade 1. O Cliente deve fornecer todas as informações detalhadas necessárias sobre o Evento, incluindo o horário em que foi impactado pela primeira vez pelo Evento e ajudar a IBM de forma razoável no diagnóstico e na resolução do Evento até o necessário para chamados de suporte de Severidade 1. Esse chamado deve ser registrado dentro de 24 (vinte e quatro) horas após o Cliente ficar ciente de que o Evento causou impacto no seu Serviço.

O Contato Autorizado do Cliente deve enviar sua Reivindicação para um Crédito de Disponibilidade em até 3 (três) dias úteis após o término do Mês Contratado que é o objeto da Reivindicação.

O Contato Autorizado deve fornecer à IBM todos os detalhes razoáveis com relação à Reivindicação, incluindo, mas não se limitando a, descrições detalhadas de todos os Eventos relevantes e do Nível de Serviço reclamado por não ter sido atendido.

A IBM medirá internamente o Tempo de Inatividade combinado total durante cada Mês Contratado aplicável ao Nível de Serviço correspondente mostrado na tabela abaixo. Créditos de Disponibilidade serão baseados na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do horário em que o Cliente relatou o primeiro impacto do Tempo de Inatividade. Se o Cliente relatar um Evento de Tempo de Inatividade do Aplicativo e um Evento de Tempo de Inatividade de Processamento de Dados de Entrada ocorrendo simultaneamente, então a IBM irá tratar os períodos de sobreposição de Tempo de Inatividade como um único período de Tempo de Inatividade e não como dois períodos de Tempo de Inatividade separados. Para cada Reivindicação válida, a IBM aplicará o Crédito de Disponibilidade aplicável mais alto com base no Nível de Serviço atingido durante cada Mês Contratado, como mostrado nas tabelas abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.

Para Serviços em Pacotes Configuráveis (Serviços individuais empacotados e vendidos juntos por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço mensal combinado único para o Serviço em Pacote Configurável e não no encargo de subscrição mensal para cada Serviço individual. O Cliente pode apenas enviar Reivindicações com relação a um único Serviço individual incluído em um pacote em qualquer Mês Contratado, e a IBM não será responsável pelos Créditos de Disponibilidade com relação a mais de um Serviço incluído em um pacote configurável em qualquer Mês Contratado.

Se o Cliente comprou o Serviço de um revendedor IBM válido em uma transação de revenda na qual a IBM mantém a responsabilidade principal pelo cumprimento dos compromissos de Serviço e SLA, então o Crédito de Disponibilidade será baseado no Preço Sugerido de Relacionamento por Volume (RSVP) então atual para o Serviço em vigor para o Mês Contratado que é o objeto de uma Reivindicação, descontado por taxa de 50%.

O total de Créditos de Disponibilidade concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não deverá em nenhuma circunstância exceder 20% (vinte por cento) de 1/12 (um doze avos) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo Serviço.

A IBM se utilizará de bom senso e discernimento para validar as Reivindicações com base nas informações disponíveis nos registros da IBM, que prevalecerão no evento de um conflito com os dados nos registros do Cliente.

OS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDADE FORNECIDOS AO CLIENTE DE ACORDO COM ESTE SLA SÃO AS ÚNICAS E EXCLUSIVAS REPARAÇÕES PARA O CLIENTE COM RELAÇÃO A QUALQUER REIVINDICAÇÃO.

3. Níveis de Serviço

Serviço	Nível de Serviço Aplicável	
	Disponibilidade de Aplicativo durante um Mês Contratado	Disponibilidade de Coleta de Dados de Entrada durante um Mês Contratado
IBM Unica Marketing Operation on Demand	S	N
IBM Unica Digital Profiler	S	S
IBM Unica Email Optimization	S	S
IBM Unica eReputation Manager	S	N
IBM Unica eDesign Optimizer	S	S
IBM Unica eContent Scorer	S	S
IBM Unica eDelivery Tracker	S	S
IBM Unica Social Email Analytics	S	S
IBM Unica eMessage	S	S
IBM eMessage Post Click Analytics	S	S
IBM Coremetrics Web Analytics	S	S
IBM Coremetrics Lifecycle	S	N
IBM Coremetrics Impression Attribution	S	S
IBM Coremetrics Multichannel Analytics	S	N

IBM Coremetrics Social Analytics	S	N
IBM Coremetrics Enterprise Analytics	S	N
IBM Coremetrics Intelligent Offer	S	S
IBM Coremetrics Search Marketing	S	N
IBM Coremetrics LIVEmail	S	N
IBM Coremetrics Explore	S	N
IBM Coremetrics AdTarget	S	N
IBM Coremetrics Content Recommendations	S	S

Nível de Serviço Atingido durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação)
99% - 99,949%	2%
98% - 98,999%	5%
97% - 97,999%	12%
Menos que 97,000%	20%

A porcentagem do "Nível de Serviço Atingido" é calculada como: (a) a quantidade total de minutos em um Mês Contratado, menos (b) a quantidade total de minutos de Tempo de Inatividade em um Mês Contratado, dividido pela (c) quantidade total de minutos em um Mês Contratado, com a fração resultante expressa como uma porcentagem.

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

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

4. Exclusões

Este SLA é disponibilizado apenas aos Clientes da IBM. Este SLA não se aplica ao seguinte:

- Serviços "beta" e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo mas não se limitando a teste, recuperação de desastre, Perguntas e Respostas ou desenvolvimento.
- Reivindicações feitas por usuários e convidados de um Cliente IBM e participantes do Serviço.
- Se o Cliente violou qualquer obrigação material sob o Termos de Uso, a Política de Uso Aceitável ou o seu contrato do Serviço, incluindo sem limitação, a violação de quaisquer obrigações de pagamento.