

Termos de Utilização da IBM – Termos de Oferta Específica do SaaS

IBM Sterling Web Forms

Os Termos de Utilização ("ToU") são constituídos pelos presentes Termos de Utilização IBM – Termos de Oferta Específica do SaaS ("Termos de Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado Termos de Utilização IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais"), que se encontra disponível no seguinte URL:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Em caso de conflito, os Termos de Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao encomendar, aceder ou utilizar o IBM SaaS, o Cliente está a aceitar os ToU.

Os ToU são regidos pelo Acordo IBM International Passport Advantage, o Acordo IBM International Passport Advantage Express ou o Acordo Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Acordo") e, em conjunto com os ToU, constituem o acordo integral.

1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são abrangidas pelos presentes Termos da Oferta Específica do SaaS:

- IBM Sterling Web Forms

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos de uma das seguintes métricas de encargos, conforme especificado no Documento de Transacção:

- a. **ID de Entidade** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um ID de Entidade corresponde a um identificador exclusivo para qualquer entidade representada 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.

3. Encargos e Facturação

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

3.1 Encargos Mensais Parciais

Poderá ser avaliado um encargo mensal parcial, conforme especificado no Documento de Transacção, numa base proporcional ("rateado").

3.2 Encargos Adicionais por Excesso de Utilização

Se a utilização real do IBM SaaS por parte do Cliente, durante o período de medição, exceder a titularidade especificada na PoE, será enviada uma factura ao Cliente relativa ao excesso de utilização, conforme especificado no Documento de Transacção.

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

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

4.1 Renovação Automática

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

4.2 Facturação Contínua

Se a PoE indicar que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e ser-lhe-á cobrada a utilização do IBM SaaS numa base contínua. Para descontinuar a utilização do IBM SaaS e interromper o processo de facturação, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito, à

IBM ou ao seu Parceiro de Negócios, com antecedência de noventa (90), a solicitar o cancelamento do respectivo IBM SaaS. Após o cancelamento do acesso do Cliente, serão cobrados ao Cliente quaisquer encargos pendentes durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

4.3 Renovação Requisitada

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

5. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição e após a IBM notificar o Cliente de que o acesso ao IBM SaaS está disponível, é fornecido suporte técnico para o IBM SaaS por correio electrónico, telefone, fóruns online e através de um sistema de comunicação de problemas online. Quaisquer melhorias, actualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte de qualquer prestação de suporte técnico são considerados parte do IBM SaaS e, como tal, são regidos pelos presentes ToU. O Suporte Técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

Mais informações sobre as horas de disponibilidade, endereços de correio electrónico, sistemas de comunicação de problemas online e outros meios e processos de comunicação de suporte técnico são descritos no IBM Software as a Service Support Handbook.

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta
1	Impacto crítico no negócio/inactividade do serviço: Uma funcionalidade crítica do negócio está inoperável ou ocorreu uma falha numa interface crítica. Esta situação aplica-se normalmente a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acesso a serviços, resultando num impacto crítico nas operações. Esta condição requer uma solução imediata.	No prazo de 1 hora	24x7
2	Impacto significativo no negócio: Um serviço ou função do negócio encontra-se gravemente restringido na sua utilização ou o Cliente está em risco de falhar prazos de negócios.	No prazo de 2 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.
3	Impacto menor no negócio: Indica que o serviço ou funcionalidade pode ser utilizado e não tem impacto crítico nas operações.	No prazo de 4 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.
4	Impacto mínimo no negócio: Uma dúvida ou pedido não técnico.	No prazo de 1 dia útil	Horário de Expediente Seg. a Sex.

6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 Conformidade com o Acordo Safe Harbor

A IBM cumpre na íntegra o acordo U.S. – EU Safe Harbor Framework, conforme estipulado pelo Departamento de Comércio dos Estados Unidos, relativamente à recolha, utilização e retenção das informações obtidas na União Europeia. Para obter mais informações sobre o acordo Safe Harbor ou para aceder à declaração de certificação da IBM, aceda a <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.2 Dados

a. Recolha

O Cliente tem conhecimento e concorda que a IBM pode, como parte do funcionamento e suporte normal do IBM SaaS, recolher informações pessoais do Cliente (dos seus funcionários e subcontratados) relacionadas com a utilização do IBM SaaS, através de tecnologias de rastreio ou outras. A IBM recolhe estas informações com o objectivo de recolher estatísticas de utilização e

informações sobre a eficácia do IBM SaaS, para efeitos de melhoria da experiência do utilizador e/ou personalização de interações com o Cliente. O Cliente confirma que irá obter ou obter consentimento para permitir à IBM o tratamento das informações pessoais recolhidas para as finalidades acima indicadas na IBM, noutras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou as suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a legislação aplicável. A IBM respeitará os pedidos de funcionários e subcontratados do Cliente para aceder, actualizar, corrigir ou eliminar as respectivas informações de contacto.

b. Tratamento

Para transacções realizadas em todos os Estados Membros da UE, Islândia, Liechtenstein, Noruega e Suíça, aplicam-se os seguintes termos:

O Cliente aceita que a IBM possa processar conteúdo, incluindo quaisquer dados pessoais (tal como definido na Directiva 95/46/CE da UE), além fronteiras, para os seguintes países: Alemanha, Austrália, Canadá, Estados Unidos, França, Índia, Irlanda, Países Baixos e Reino Unido. O Cliente aceita que a IBM possa, mediante aviso prévio, modificar esta lista de localizações de países, caso o determine razoavelmente necessário para o fornecimento do IBM SaaS.

Sempre que não se apliquem os acordos US-EU e Swiss-EU Safe Harbor Framework da IBM a uma transferência de dados pessoais suíços ou do Espaço Económico Europeu, as partes ou as suas afiliadas relevantes poderão celebrar acordos separados de Cláusulas-Tipo padrão não modificados da UE no desempenho das respectivas funções, nos termos da Decisão 2010/87/UE da CE, com remoção das cláusulas opcionais. Quaisquer litígios ou responsabilidades resultantes de qualquer um destes acordos, mesmo se celebrado por afiliadas, serão tratados pelas partes como se o litígio ou responsabilidade tivesse ocorrido entre essas partes, ao abrigo do presente Acordo.

6.3 Localizações Beneficiárias Derivadas

Sempre que aplicável, os impostos têm por base a(s) localização(ões) que o Cliente identifica como beneficiária(s) do IBM SaaS. A IBM irá aplicar impostos com base no endereço profissional indicado, ao encomendar um IBM SaaS, como principal localização beneficiária, salvo se o Cliente facultar informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações actuais e indicar quaisquer alterações à IBM.

6.4 Acesso de Utilizador Convidado

Poderá ser exigido que os Utilizadores Convidados do Cliente celebrem um acordo online fornecido pela IBM, de forma a acederem e utilizarem o IBM SaaS. O Cliente é responsável por estes Utilizadores Convidados, incluindo, mas não se limitando a a) quaisquer reclamações efectuadas pelos Utilizadores Convidados relacionadas com o IBM SaaS, b) encargos incorridos pelo Utilizador Convidado ou c) quaisquer utilizações indevidas do IBM SaaS por parte desses Utilizadores Convidados.

6.5 Informações Relacionadas com Saúde

O IBM SaaS não foi concebido para cumprir a lei HIPAA e não poderá ser utilizado para transmissão ou armazenamento de quaisquer Dados Pessoais relacionados com Saúde.

6.6 Transmissão de Dados

O IBM SaaS pode implicar a transmissão de conteúdo, incluindo o ID do cliente e a palavra-passe de, para ou por meio de redes ou sistemas de terceiros, como a Internet e outros serviços de interligação, sobre os quais a IBM não exerce qualquer controlo e pelos quais a IBM não é responsável. Os remetentes e receptores do conteúdo transmitido através do IBM SaaS para a comunidade comercial do Cliente poderão não tratar tal conteúdo como confidencial. O Cliente deverá codificar o conteúdo, caso este deva ser ilegível ou indecifrável no ambiente do IBM SaaS e quando estiver em trânsito nas redes da IBM e de terceiros. O Cliente é responsável por, e assume o risco de, seleccionar os protocolos e meios utilizados para transmitir conteúdo através das redes da IBM e de terceiros.

A IBM pode transferir ou armazenar Conteúdo fora do país de localização do Cliente ou dos respectivos parceiros unicamente com a finalidade de fornecer o IBM SaaS ou conforme requerido pelo processo legal ou lei aplicável.

O IBM SaaS pode incluir a transmissão de Conteúdo para e de parceiros do Cliente por meio de ligações directas com a IBM ou de interligações através de uma ou mais portas de ligação ou redes fornecidas por terceiros ("Serviços de Interligação", sendo que cada entidade terceira será um "Fornecedor de Interligação"). Salvo especificação em contrário num acordo separado entre o Cliente e um fornecedor

de interligação, nenhum fornecedor de interligação é responsável por qualquer aspecto relacionado com o IBM SaaS.

6.7 Configuração

O Cliente concorda em fornecer acesso suficiente aos seus sistemas, informações, pessoal e recursos, de modo a configurar o IBM SaaS, sem quaisquer encargos para a IBM.

Apêndice A

O IBM Sterling Web Forms facilita o comércio electrónico entre um Cliente e o respectivo Utilizador Convidado. Fornece ao Utilizador Convidado a capacidade de visualizar e processar formulários electrónicos mediante o acesso ao website do IBM SaaS através de um navegador da Internet suportado. O IBM SaaS permite ao Cliente e ao Utilizador Convidado visualizar o Conteúdo carregado pelo Cliente e respectivos Utilizadores Convidados.

O IBM SaaS inclui os seguintes serviços:

- Site de Administração – permite ao Utilizador do IBM SaaS criar anúncios, visualizar um conjunto de relatórios predefinidos sobre as actividades do Utilizador Convidado, bem como gerir bases de dados que ajudam a fornecer opções e dados predefinidos ao Utilizador Convidado quando este está a processar transacções.
- Site do Utilizador de Formulários da Web – permite a um Utilizador Convidado desenvolver comércio electrónico com o Cliente através de uma ligação à Internet, permitindo a visualização de documentos de comércio electrónico apresentados numa interface legível pelo utilizador que pode ser visualizada através de um navegador da Internet suportado.
- Detalhes e Procura de Pastas – Permite ao Utilizador do IBM SaaS visualizar documentos localizados nas pastas da caixa de entrada, caixa de saída, arquivo e lixo do Utilizador Convidado.

Apêndice B

A IBM faculta o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") para o IBM SaaS, sendo que este é aplicável se especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou num Documento de Transacção:

Será aplicável a versão deste SLA vigente no início ou renovação do período de subscrição do Cliente. O Cliente compreende que o SLA não constitui uma garantia a favor do Cliente.

1. Definições

- a. **Crédito de Disponibilidade** – designa a reparação que a IBM disponibilizará em consequência de uma Reclamação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado sob a forma de um crédito ou desconto numa factura futura de encargos de subscrição relativas ao IBM SaaS.
- b. **Reclamação** – designa uma reclamação submetida pelo Cliente à IBM por não ter sido atingido um SLA durante um Mês Contratado.
- c. **Mês Contratado** – designa cada mês completo durante o período de vigência do IBM SaaS medido desde as 0h00, Hora do Leste dos Estados Unidos, do primeiro dia do mês até às 23h59, Hora do Leste dos Estados Unidos, do último dia do mês.
- d. **Tempo de Inactividade** – designa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção do IBM SaaS se encontra interrompido e os utilizadores do Cliente estão impedidos de utilizar todos os aspectos do IBM SaaS para o qual dispõem de autorizações. O Tempo de Inactividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível devido a:
 - Uma interrupção de manutenção agendada ou anunciada;
 - Acontecimentos ou causas alheios ao controlo da IBM (por exemplo, desastres naturais, interrupções do serviço de Internet, manutenção de emergência, etc.);
 - Problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
 - Falha na adopção, por parte do Cliente, de configurações de sistemas requeridas e plataformas suportadas para acesso ao IBM SaaS; ou
 - Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas à IBM pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente.
- e. **Evento** – designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não cumprimento de um SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente registre um ticket de suporte de Gravidade 1 por cada Evento, junto do Help Desk de suporte técnico da IBM, no prazo de 24 horas após o Cliente ter tomado conhecimento de que o Evento afectou a sua utilização do IBM SaaS. O Cliente terá de indicar todas as informações necessárias acerca do Evento e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento.
- b. O Cliente terá de submeter a Reclamação para obtenção de um Crédito de Disponibilidade num prazo não superior a três (3) dias úteis após o final do Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere.
- c. Os Créditos de Disponibilidade baseiam-se na duração do Tempo de Inactividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afectado pela primeira vez pelo Tempo de Inactividade. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade mais elevado aplicável com base no SLA alcançado durante cada Mês Contratado, tal como indicado na tabela abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- d. No caso do Serviço Agrupado (IBM SaaS individuais agrupados e vendidos em conjunto por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço combinado único correspondente ao Serviço Agrupado e não no encargo de subscrição mensal de cada IBM SaaS mensal. O Cliente poderá apenas submeter Reclamações relacionadas com um IBM SaaS individual num conjunto em qualquer Mês Contratado, não sendo a IBM responsável por

quaisquer Créditos de Disponibilidade respeitantes a mais do que um IBM SaaS num conjunto em qualquer Mês Contratado.

- e. Se o Cliente adquiriu o IBM SaaS junto de um revendedor IBM válido numa transacção de recomercialização na qual a IBM conserve a principal responsabilidade pelo cumprimento do IBM SaaS e dos compromissos do SLA, o Crédito de Disponibilidade basear-se-á no RSVP (Relationship Suggested Value Price, Preço de Volume Sugerido de Relação) então actual correspondente ao IBM SaaS em vigor no Mês Contratado sujeito a Reclamação, com um desconto de 50%.
- f. Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos com respeito a qualquer Mês Contratado não deverão, em circunstância alguma, exceder dez por cento (10%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS.

3. Níveis de Serviço

A disponibilidade do IBM SaaS durante um Mês Contratado é a seguinte:

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)
< 99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95%	10%

A disponibilidade, expressa em percentagem, é calculada como: (a) o número total de minutos num Mês Contratado menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inactividade num Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos num Mês Contratado.

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

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 50 minutos de Tempo de Inactividade = 43.150 minutos	= 2% de Crédito de Disponibilidade para um Nível de Serviço Alcançado de 99,8% durante o Mês Contratado

Total de 43.200 minutos	

4. Exclusões

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

- Serviços Beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas não se limitando a teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados de um Cliente do IBM SaaS.
- Em caso de incumprimento de quaisquer obrigações materiais por parte do Cliente ao abrigo dos Termos de Utilização, da Política de Utilização Aceitável ou do contrato do Cliente relativo ao Serviço, incluindo, sem limitações, incumprimento de quaisquer obrigações de pagamento.