

### IBM DemandTec

Os termos destes Termos de Utilização da IBM ("Termos de Utilização" ou "ToU") complementam os termos do Acordo IBM International Passport Advantage ou do Acordo IBM International Passport Advantage Express, conforme aplicável ("Acordo"). Leia atentamente os presentes Termos de Utilização da IBM antes de utilizar o IBM SaaS, bem como qualquer Software de Activação associado (como os termos definidos abaixo). 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 UTILIZE QUALQUER SOFTWARE DE ACTIVAÇÃO.**

#### Parte 1 – Termos Gerais

##### 1. Finalidade

Estes Termos de Utilização destinam-se aos seguintes IBM SaaS:

##### 1.1 IBM SaaS para Retailistas

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery

##### 1.2 IBM SaaS para Empresas de Bens de Consumo

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

Para efeitos apenas destes ToU, o termo "IBM SaaS" refere-se às ofertas específicas do IBM SaaS estipuladas na presente Secção 1.

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

## 2. Definições

Os seguintes termos terão os significados especificados abaixo:

**Corretor** - designa um Cliente que representa uma ou mais Empresas de BC como respectivo agente de vendas e que tem a seu cargo a cobertura de retalho e/ou da sede.

**Empresa de BC com Corretor** - designa uma Empresa de BC que contrata um Corretor para agir como seu representante junto dos retalhistas, no que se refere ao planeamento de promoções, envio de ofertas e outras transacções.

**Bens de Consumo** - designa qualquer artigo ou componente do mesmo produzido ou distribuído para venda directa a um consumidor. A título de exemplo, "Bens de Consumo" incluem vestuário e calçado, alimentos e bebidas, produtos para o lar e de cuidados pessoais, bens de consumo duráveis e electrodomésticos, bens de consumo não duráveis, produtos especializados e produtos para animais de estimação, mas não incluem automóveis, aviões, instrumentos financeiros, serviços ou casas.

**Empresa de BC** - designa um Cliente que produz Bens de Consumo.

**Software de Activação** - designa qualquer Programa e materiais associados fornecidos pela IBM ou por terceiros ao Cliente como parte da oferta do IBM SaaS, no sentido de facilitar o acesso e a utilização do IBM SaaS.

**Retalhista Incluído** - designa o Retalhista ou Retalhistas com os quais o Cliente de BC subscreve a utilização do IBM SaaS relevante.

**Serviços de Activação da Plataforma** - designa os Serviços Remotos indicados e descritos na Secção 6 Serviços Remotos.

**Categoria(s) de Produtos** - designa um grupo de produtos (também denominados itens ou SKUs (Stock Keeping Units, itens da unidade de manutenção de stock)) que satisfazem uma necessidade semelhante do consumidor ou que estão inter-relacionados ou são substituíveis. Os produtos colocados na mesma categoria devem ser passíveis de uma gestão logística na loja. A determinação final dos produtos que constituem uma "Categoria de Produtos" estará sujeita ao critério razoável da IBM.

**Retalhista** - designa um Cliente envolvido na venda de Bens de Consumo em lotes pequenos ou individuais para consumo directo.

**Vendas Totais** - designa todos os produtos vendidos a consumidores finais (no caso de um Retalhista) ou a Retalhistas Incluídos (no caso de uma Empresa de BC) através de todos os canais.

Os termos escritos com maiúsculas não definidos nestes Termos de Utilização estão definidos no Acordo.

## 3. Termos Gerais de Encargos

### 3.1 Métrica

Aplicação corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Aplicação corresponde a um programa de software com um nome único. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cada Aplicação disponibilizada para acesso e utilização durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou Documento de Transacção do Cliente.

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. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cobrir cada Compromisso.

Milhão de Unidades de Conversão de Receita (MRCUs) corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Unidade de Conversão de Receita corresponde a uma medida, independente da moeda, de um montante de receita relevante para o licenciamento do IBM SaaS. Os montantes de receitas específicos numa moeda têm de ser convertidos em MRCUs de acordo com a tabela localizada em [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para o número de MRCUs requerido para cobrir a Receita processada ou gerida pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou num Documento de Transacção do Cliente.

Bilião de Unidades de Conversão de Receita (BRCUs) corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Unidade de Conversão de Receita corresponde a uma medida, independente da moeda, de um montante de receita relevante para o IBM SaaS. Os montantes de

receitas específicos numa moeda têm de ser convertidos em BRCUs de acordo com a tabela localizada em [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para o número de BRCUs requerido para cobrir a Receita processada ou gerida pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou num Documento de Transacção do Cliente.

A definição de Receita para efeitos de cálculo do número de MRCUs ou BRCUs varia consoante a oferta do IBM SaaS específica, tal como descrito abaixo.

### 3.1.1 IBM SaaS para Retailistas

- a. Para efeitos do cálculo de MRCU para o seguinte:
- IBM DemandTec Price Management on Cloud
  - IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
  - IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
  - IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
  - IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud

Receita corresponde às Vendas Totais do Cliente Originário na Localização Originária.

- b. Para efeitos do cálculo de MRCU para o seguinte:
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
  - IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
  - IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud

Receita corresponde às Vendas Totais do Cliente Originário na Localização Originária criadas pelas vendas de Itens de Promoções. Para efeitos dos presentes Termos de Utilização, Itens de Promoções são produtos que são temporariamente incluídos e/ou sujeitos a descontos ou vendidos em qualquer forma de promoção, incluindo sem limitação, uma redução temporária do preço (TPR, Temporary Price Reduction), referência num anúncio publicitário ou prospecto, apresentação numa localização secundária de uma loja física ou na página principal de um website e cupões.

- c. Para efeitos do cálculo de MRCU para IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud – Receita corresponde às Vendas Totais do Cliente Originário na Localização Originária criadas pelas vendas de Itens com Desconto. Itens com Desconto são produtos vendidos com uma redução de preço permanente, geralmente com o objectivo de escoar a oferta excessiva, o que inclui saldos.
- d. Para IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery, o Cliente tem de obter titularidades de Aplicação em número suficiente para este IBM SaaS, o que corresponde ao Nível de Receita do Cliente, tal como especificado na tabela abaixo. Para efeitos deste IBM SaaS, Receita corresponde às Vendas Totais do Cliente Originário na Localização Originária

Nível 1 = até 3 BRCU

Nível 2 = até 8 BRCU

Nível 3 = até 15 BRCU

Nível 4 = acima de 15 BRCU

### 3.1.2 IBM SaaS para Empresas de Bens de Consumo

- a. Para efeitos dos cálculos de MRCU para o seguinte:
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
  - IBM DemandTec Post Event on Cloud

Receita corresponde às Vendas Totais do Cliente Originário na Localização Originária criadas pelas vendas das Categorias de Produtos incluídas aos Retailistas Incluídos.

- b. Para efeitos dos cálculos de MRCU para o seguinte:
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
  - IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers

Receita corresponde às Vendas Totais do Cliente Originário na Localização Originária criadas pelas vendas das Categorias de Produtos incluídas.

- c. Para efeitos dos cálculos de MRCU para o seguinte:
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
  - IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program

Receita corresponde às Vendas Totais do Cliente Originário na Localização Originária criadas pelas vendas das Categorias de Produtos abrangidas ao Retalhista Incluído no programa.

- d. Para efeitos dos cálculos de MRCU para IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program - Receita corresponde às Vendas Totais do Cliente Originário na Localização Originária ao Retalhista Incluído no programa
- e. Para efeitos dos cálculos de MRCU para IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program - Receita corresponde às Vendas Totais dos produtos representados pelo Corretor ao Retalhista Incluído.

### **3.1.3 Serviços de Activação da Plataforma**

Para todos os Serviços de Activação da Plataforma, o Cliente tem de obter titularidades de Compromisso em número suficiente para os Serviços de Activação da Plataforma que correspondem ao Nível de Receita do Cliente, tal como especificado na tabela abaixo. Para efeitos destes Serviços de Activação da Plataforma, Receita corresponde às Vendas Totais do Cliente Originário na Localização Originária

Nível 1 = até 3 BRCU

Nível 2 = até 8 BRCU

Nível 3 = até 15 BRCU

Nível 4 = acima de 15 BRCU

## **3.2 Encargos e Facturação**

### **3.2.1 Configuração**

Salvo especificação em contrário num Documento de Transacção aplicável, a IBM irá cobrar um encargo de configuração único no momento do fornecimento inicial do IBM SaaS. O encargo e o período de facturação serão especificados nesse Documento de Transacção e facturados em conformidade.

### **3.2.2 Opções de Facturação**

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

- Totalidade do montante acordado antecipadamente
- Mensal (em relação ao mês transacto)
- Trimestral (antecipada)
- Anual (antecipada)

O encargo de subscrição é facturável anual, trimestral ou mensalmente pelo período de tempo especificado no 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 Serviços Remotos**

Os Serviços Remotos serão cobrados consoante o Compromisso. Os Serviços Remotos serão facturados anual, trimestral ou mensalmente conforme especificado num Documento de Transacção.

## **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 proteja 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. 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 download ou 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 Sem Garantia ("ILAN") ou outro contrato de licença da IBM ou de terceiros) aquando da instalação ou download, o referido contrato em separado irá reger a respectiva utilização. O Cliente declara que aceita tais termos ao aceitar os presentes ToU ou ao efectuar download, instalar ou utilizar o Software de Activação.

O Software de Activação inclui, sem limitação, o seguinte:

IBM DemandTec Publishing Manager

IBM DemandTec Strategic Planning Administration

## 6. Serviços Remotos

Os seguintes serviços remotos podem ser adquiridos por Clientes do IBM SaaS:

- IBM DemandTec Price Management - Serviços de Activação da Plataforma
- IBM DemandTec Price Optimization - Serviços de Activação da Plataforma
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Serviços de Activação da Plataforma
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Serviços de Activação da Plataforma
- IBM DemandTec Promotion Planning - Serviços de Activação da Plataforma

### 6.1 Responsabilidades da IBM para IBM DemandTec Price Management – Serviços de Activação da Plataforma e DemandTec Promotion Planning – Serviços de Activação da Plataforma

A IBM será responsável por:

- Trabalhar com o Cliente para obter todos os campos de dados necessários, tal como descrito no Documento de Requisitos de Dados da IBM relevante para a oferta do SaaS aplicável ("Dados do Cliente").
- Receber e carregar os Dados do Cliente semanal ou diariamente, bem como manter a interface de conversão dos dados utilizando as ferramentas padrão. Encargos adicionais poderão ser requeridos, caso o Cliente modifique o formato dos Dados do Cliente, solicite a transmissão dos ficheiros novamente para o Cliente num formato diferente ou solicite que a IBM modifique os mapas de dados e scripts de automatização para tirar partido de novos dados.
- Prestar serviços contínuos padrão de gestão de contas que permitem assegurar que o Cliente recebe suporte após a equipa de implementação concluir a sua tarefa. Este serviço de gestão de contas será prestado remotamente e não excederá 6 horas/semana.

### 6.2 Responsabilidade da IBM para IBM DemandTec Price Optimization – Serviços de Activação da Plataforma, IBM DemandTec Price and Promotion Optimization – Serviços de Activação da Plataforma e IBM DemandTec Promotion Optimization – Serviços de Activação da Plataforma

A IBM será responsável por:

- Trabalhar com o Cliente para obter todos os campos de dados necessários, tal como descrito no Documento de Requisitos de Dados da IBM relevante para a oferta do SaaS aplicável ("Dados do Cliente").
- Receber e carregar os Dados do Cliente semanal ou diariamente, bem como manter a interface de conversão dos dados utilizando as ferramentas padrão. Encargos adicionais poderão ser

requeridos, caso o Cliente modifique o formato dos Dados do Cliente, solicite a transmissão dos ficheiros novamente para o Cliente num formato diferente ou solicite que a IBM modifique os mapas de dados e scripts de automatização para tirar partido de novos dados.

- Efectuar a respectiva validação de dados padrão para as categorias de produtos configuradas. A validação de dados consiste na execução de trabalhos automatizados que verificam a existência de potenciais erros e anomalias nos Dados do Cliente.
- Prestar os respectivos serviços de modelação econométrica padrão para cada categoria de produto, em conformidade com o Plano de Projecto, sendo que os serviços incluem a criação de conjuntos de dados de modelação, a estimativa de modelos, a avaliação da qualidade dos modelos e a resolução de problemas relacionados com os modelos, conforme necessário. Isto inclui a modelação inicial para cada categoria de produto incluída e remodelações contínuas numa base razoável, de acordo com as dinâmicas da categoria, conforme razoavelmente avaliado pela IBM. No caso de uma nova especificação dos dados por parte do Cliente, a IBM irá trabalhar com o Cliente para determinar se justifica de novo um recarregamento dos dados históricos e uma remodelação das categorias de produtos afectadas, o que poderá requerer encargos adicionais que serão acordados nessa altura.
- Prestar serviços contínuos padrão de gestão de contas que permitem assegurar que o Cliente recebe suporte após a equipa de implementação concluir a sua tarefa. Este serviço de gestão de contas será prestado remotamente e não excederá 6 horas/semana.

### 6.3 Responsabilidades do Cliente

O Cliente é responsável por fornecer o seguinte:

- a. Suporte Executivo Sólido para o Projecto
- b. Acesso directo para os recursos da IBM conforme necessário para a realização das actividades do Projecto atribuídas
- c. Nível e número adequado de recursos do Cliente para trabalhar no Projecto incluindo:
  - Programador(es) de IT para trabalhar com a equipa de integração de dados da IBM, a fim de criar e manter os interfaces de dados adequados
  - Representantes da empresa para assegurar que os requisitos da aplicação são traduzidos correctamente para o conteúdo dos extractos de dados
  - Equipa de Projecto sólida empenhada no trabalho técnico e de processo de negócio requerido
- d. Documentação de mapeamento de dados relevante
- e. Transmissão dos Dados do Cliente de acordo com os prazos acordados
- f. Dados do Cliente que correspondem ao formato da IBM, conforme especificado no Documento de Requisitos de Dados da IBM actual
- g. Recursos para abordar quaisquer problemas de forma atempada
- h. Suporte do cliente para assegurar que as informações fornecidas estão correctas

O Cliente reconhece que a sua incapacidade em cumprir com as obrigações acima poderá afectar a capacidade da IBM em fornecer os Serviços de Activação da Plataforma para os encargos especificados no Documento de Transacção aplicável. Caso se verifique um atraso nos Serviços de Activação da Plataforma ou um aumento dos custos da IBM decorrentes da prestação dos Serviços de Activação da Plataforma como resultado da incapacidade do Cliente em cumprir as tarefas acima ou devido a quaisquer outras circunstâncias fora do controlo da IBM, poderão ser requeridos encargos adicionais. Os encargos adicionais e os períodos de facturação para esses serviços serão determinados em separado e especificados numa Definição de Trabalho.

## 7. Suspensão do IBM SaaS e Resolução

### 7.1 Suspensão do Acesso

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.

## 7.2 Resolução

A IBM reserva-se o direito de pôr termo ao acesso do Cliente ao IBM SaaS por resolução com 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 resolução, o acesso e outros direitos do Cliente relativos ao IBM SaaS serão cancelados e cessarão. Nesse caso, o Cliente e os respectivos Utilizadores do IBM SaaS terão de cessar totalmente a utilização do IBM SaaS e destruir quaisquer cópias do Software de Activação associado na posse ou controlo do Cliente.

## 8. Renovação do Período de Subscrição

### 8.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

De acordo com os termos do Acordo, o Cliente poderá renovar o respectivo Período de Subscrição do IBM SaaS que esteja a expirar mediante autorização de renovação por escrito (por exemplo, formulário de encomenda, carta de encomenda ou ordem de compra), antes da data de expiração.

CASO A IBM NÃO RECEBA A REFERIDA AUTORIZAÇÃO ATÉ À DATA DE EXPIRAÇÃO, O PERÍODO DE SUBSCRIÇÃO DO IBM SaaS QUE ESTEJA A EXPIRAR É AUTOMATICAMENTE RENOVADO POR UM PERÍODO DE UM ANO COM O MESMO PREÇO E FREQUÊNCIA DE FACTURAÇÃO, EXCEPTO SE, ANTES DA DATA DE EXPIRAÇÃO, A IBM RECEBER, DIRECTAMENTE DO CLIENTE OU ATRAVÉS DO REVENDEDOR DO CLIENTE, CONFORME APLICÁVEL, NOTIFICAÇÃO POR ESCRITO DO CLIENTE A INFORMAR QUE O CLIENTE NÃO PRETENDE EFECTUAR A RENOVAÇÃO. CASO CONTRÁRIO, O CLIENTE ACEITA EFECTUAR O PAGAMENTO DOS REFERIDOS ENCARGOS DE RENOVAÇÃO.

As seguintes ofertas do IBM SaaS e os serviços remotos estão sujeitos à renovação automática do Período de Subscrição:

- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery
- IBM DemandTec Price Management - Serviços de Activação da Plataforma
- IBM DemandTec Price Optimization - Serviços de Activação da Plataforma
- IBM DemandTec Price and Promotion Optimization - Serviços de Activação da Plataforma
- IBM DemandTec Promotion Optimization - Serviços de Activação da Plataforma
- IBM DemandTec Promotion Planning - Serviços de Activação da Plataforma

### 8.2 Requerida Renovação pelo Cliente

No caso em que a titularidade do Cliente para o IBM SaaS não incluir renovação automática, o IBM SaaS não estará sujeito à renovação automática e o Cliente poderá renovar um Período de Subscrição efectuando uma encomenda directamente à IBM ou através de um revendedor IBM, conforme aplicável.

As seguintes ofertas do IBM SaaS não são elegíveis para renovação automática do Período de Subscrição:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

## 9. **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 de, 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.

## 10. **Actualizações aos Termos de Utilização**

A IBM reserva-se o direito de modificar futuramente os presentes Termos de Utilização, no caso de eventuais Actualizações que a IBM possa fornecer ou tornar disponíveis para o IBM SaaS durante o Período de Subscrição, e conforme exigido pela lei aplicável, mediante notificação ao Cliente com, pelo menos, trinta (30) dias de antecedência dos termos modificados. As renovações de Subscrição serão regidas pelos Termos de Utilização em vigor no momento da renovação.

## 11. **Suporte Técnico**

O suporte técnico para o IBM SaaS e o Software de Activação, conforme aplicável, é incluído durante o Período de Subscrição. As opções de suporte técnico encontram-se descritas em detalhe em <http://www.demandtec.com/support>

### **Itens Não Abrangidos por Suporte Técnico**

O suporte técnico não inclui assistência em:

- a. concepção e desenvolvimento de aplicações,
- b. problemas resultantes da utilização do IBM SaaS por parte do Cliente em um ambiente operativo que não o especificado, ou
- c. assistência em produtos e serviços do Cliente ou de terceiros ou em problemas resultantes da utilização do IBM SaaS com produtos ou serviços do Cliente ou de terceiros.

## 12. **Privacidade de Dados e Segurança de Dados**

### 12.1 **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 ser o único responsável por quaisquer Dados Pessoais incluídos no Conteúdo, incluindo quaisquer informações partilhadas pelo Utilizador do IBM SaaS com terceiros em nome do Cliente. 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.



O IBM SaaS não se destina ao armazenamento ou à recepção de quaisquer Dados Pessoais Sensíveis ou Dados Pessoais de Saúde (conforme definido abaixo), em qualquer formato, sendo o Cliente responsável pelos custos razoáveis e outros montantes eventualmente incorridos pela IBM, relacionados com o fornecimento dessas informações à IBM ou com a perda ou divulgação das referidas informações por parte da IBM, incluindo os resultantes de reclamações de terceiros. Os "Dados Pessoais Sensíveis" são: 1) Dados pessoais, cuja perda accionaria um requisito de notificação de violação de dados e que incluem, mas não estão limitados a informações financeiras, número de identificação do país (por ex. Número de Identificação de Segurança Social (NISS) ) ou outro número de identificação oficialmente emitido, tal como o número do passaporte ou da carta de condução, número da conta bancária, número do cartão de débito ou crédito; e 2) Dados Pessoais relacionados com a raça ou etnia, orientação sexual, opiniões políticas ou crenças religiosas, ideológicas ou filosóficas ou actividades ou filiação sindical. Os "Dados Pessoais de Saúde" correspondem a "informação identificável sobre a saúde", nos termos da Lei 67/98 de 26 de Outubro.

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. 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 o próprio benefício do Cliente ou de um controlador de dados do Cliente, no respectivo cumprimento de qualquer requisito legal, incluindo a obtenção de aprovações obrigatórias.

Se a IBM faz uma alteração à forma como processa ou protege os Dados Pessoais como parte do IBM SaaS e se essa alteração originar não conformidade com as leis de protecção dos dados aplicáveis ao Cliente, o Cliente pode pôr termo ao Período de Subscrição actual para o IBM SaaS afectado, mediante notificação escrita à IBM nos trinta (30) dias seguintes à notificação da IBM ao Cliente sobre a referida alteração. Tal resolução não obrigará a IBM a emitir um reembolso ou crédito ao Cliente.

## **12.2 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.

Mediante um pedido por escrito do Cliente, após a denúncia, resolução ou termo dos presentes ToU ou do Acordo, a IBM procederá à destruição ou devolução de todo o Conteúdo que o Cliente identificar como Dados Pessoais ao Cliente.

Se ao Cliente ou a um controlador de dados do Cliente for requerido pelas leis de protecção de dados aplicáveis que 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.

## **12.3 Protecção de Conteúdo**

Não obstante qualquer disposição em contrário incluída no Acordo:

- a. A IBM não irá divulgar nem utilizar intencionalmente o Conteúdo do Cliente, excepto para operar e executar o IBM SaaS conforme consagrado no presente Acordo, sujeito ao cumprimento das leis aplicáveis; e
- b. A IBM irá processar apenas o Conteúdo do Cliente em sistemas utilizados para fornecer espaço e funcionar com o IBM SaaS, nos quais a IBM tenha implementado as práticas de segurança e os procedimentos referidos na Secção 12.4.

## **12.4 Práticas de Segurança**

A IBM implementa e utiliza determinadas práticas e procedimentos, que estão sujeitos a uma revisão periódica, relativamente aos sistemas utilizados para fornecer espaço e funcionar com o IBM SaaS. Estas práticas e procedimentos foram concebidos para reduzir a vulnerabilidade dos nossos sistemas a perdas acidentais, intrusões ilegais, acesso não autorizado, divulgação ou alteração ou condutas incorrectas que podem interferir, empregar indevidamente ou de qualquer outra forma danificar o Conteúdo ou a utilização do Cliente do IBM SaaS. Uma descrição das práticas e dos procedimentos

aplicáveis ao IBM SaaS, incluindo as medidas operacionais e técnicas, está disponível para o Cliente, mediante solicitação. O Cliente é responsável por determinar se estas práticas e procedimentos são adequados para cumprir os requisitos do Cliente. Ao utilizar o IBM SaaS, o Cliente reconhece que aceita as práticas e os procedimentos da IBM, bem como a adequação dos mesmos aos seus objectivos. Salvo especificação em contrário nas Práticas de Segurança para o IBM SaaS, a IBM não faz quaisquer declarações nem presta quaisquer garantias relativamente a funções de segurança.

### **13. 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.

### **14. 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.

### **15. 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>.

### **16. Garantia e Exclusões**

#### **16.1 Garantia Limitada**

A IBM garante que o IBM SaaS está conforme as suas especificações, que são publicadas e disponibilizadas pela IBM. O Cliente aceita que tais especificações poderão ser fornecidas apenas em inglês, excepto se de outra forma exigido pela lei local, sem a possibilidade de limitação ou renúncia contratual.

Se o IBM SaaS não funcionar nos termos da garantia e não for possível à IBM fazê-lo funcionar conforme as suas especificações, a IBM irá conceder ao Cliente um reembolso proporcional ("rateado") dos montantes pré-pagos pelo Cliente e o direito de utilização do IBM SaaS pelo Cliente será cancelado. Esta garantia limitada permanece em vigor durante o Período de Subscrição para a oferta do IBM SaaS.

### **17. Termos Exclusivos da Oferta do IBM SaaS**

#### **17.1 Requisitos de Dados**

O Cliente compreende e aceita que para utilizar qualquer oferta do IBM SaaS de retalho, o Cliente tem de fornecer à IBM os dados do produto, dados financeiros e outros dados prescritos no Documento de Requisitos de Dados da IBM de Retalho em vigor na data em que os dados são fornecidos (os "Dados do Retalhista"). Poderá encontrar uma cópia do Documento de Requisitos de Dados de Retalho actual em <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs>, estando esta cópia sujeita a modificações periódicas pela IBM, a seu critério exclusivo.

O Cliente compreende e aceita que para utilizar qualquer oferta do IBM SaaS de bens de consumo, o Cliente tem de fornecer à IBM os dados do produto, dados financeiros e outros dados prescritos no Documento de Requisitos de Dados de BC em vigor na data em que os dados são fornecidos (os "Dados de BC" e, juntamente com os Dados do Retalhista, os "Dados do Cliente"). Poderá encontrar uma cópia do Documento de Requisitos de Dados de BC actual em <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs>, estando esta cópia sujeita a modificações periódicas pela IBM, a seu critério exclusivo.

Para efeitos do Acordo, todos os Dados do Cliente serão considerados "Conteúdo".

## 17.2 Informações de Perfil do Utilizador do IBM SaaS

Com respeito à utilização do Cliente do IBM SaaS, o Cliente reconhece 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, e que tal Perfil será corrigido ou removido, mas a sua remoção poderá impedir o acesso ao IBM SaaS.

## 17.3 Concessão da Licença

- a. Cada Retalhista que celebra um contrato com a IBM para a utilização de um IBM SaaS como parte de um programa "Hub and Spoke" (por ex. IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud, IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud e IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud), concede por este meio à IBM uma licença limitada e não exclusiva, durante o Período de Subscrição, para utilizar, copiar, armazenar, gravar, transmitir, manter, apresentar, visualizar, imprimir ou de qualquer outra forma utilizar os referidos Dados do Retalhista do Retalhista exclusivamente na medida do necessário para fornecer o referido IBM SaaS aos parceiros comerciais de BC do Retalhista que subscreveram o IBM SaaS.
- b. Além disso, cada Cliente (um Retalhista ou uma Empresa de BC) concede por este meio à IBM uma licença não exclusiva (a "Licença de Investigação"), durante o Período de Subscrição, para analisar, utilizar, copiar, armazenar, gravar, transmitir, manter, apresentar, visualizar, imprimir ou de qualquer outra forma utilizar Dados do Cliente para efeitos de investigação e/ou exploração de dados, desde que a IBM remova, em primeiro lugar, todas as características dos referidos Dados do Cliente que possam revelar (i) a identidade do Cliente ou (ii) quaisquer aspectos confidenciais ou de propriedade dos processos de negócio internos do Cliente e desde que, ainda, o Cliente possa desistir da Licença de Investigação, mediante notificação por escrito à IBM no momento em que o Documento de Transacção inicial aplicável é assinado.
- c. Cada Empresa de BC que adquire uma autorização de utilização do IBM SaaS como parte de um programa "Hub and Spoke" (por ex. IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program, IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program e IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program) poderá apenas utilizar o IBM SaaS como parte de um programa do Retalhista Incluído e com os dados de produto e de vendas do Retalhista Incluído. Não é permitida a utilização do IBM SaaS ou dos dados de produto e de vendas do Retalhista Incluído para qualquer outra finalidade.

## 17.4 Ligações para Websites ou Outros Serviços de Terceiros

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.

## 18. 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.

## 19. 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.



## IBM SaaS - Termos de Utilização

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

#### MODIFICAÇÕES PARA OS PAÍSES DA AMÉRICA

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

##### 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

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

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

##### 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

**BRAZIL**

##### 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

*The following is added after the second paragraph:*

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

**UNITED STATES OF AMERICA**

##### 8. Renewal of a Subscription Period

*The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

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

**MODIFICAÇÕES PARA OS PAÍSES DA ÁSIA E PACÍFICO**

**AUSTRALIA**

### **16.1. Limited Warranty**

*The following is added to the end of Section 16.1:*

The warranties specified in this Section are in addition to any rights Customer may have under the Competition and Consumer Act 2010 or other legislation and are only limited to the extent permitted by the applicable legislation.

## **BANGLADESH, BHUTAN, AND NEPAL**

### **8. Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

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

## **JAPAN**

### **16.1. Limited Warranty**

*The following is deleted from the first paragraph of Section 16.1:*

Customer agrees that such specifications may be supplied only in the English language, unless otherwise required by local law without the possibility of contractual waiver or limitation.

## **NEW ZEALAND**

### **16.1. Limited Warranty**

*The following is added to this Section 16.1:*

The warranties specified in this Section are in addition to any rights Customer may have 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 PARA PAÍSES DA EUROPA, MÉDIO ORIENTE E ÁFRICA (EMEA) ESTADOS-MEMBROS DA UNIÃO EUROPEIA**

*O texto seguinte é adicionado à Secção 16: 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 16: Garantia e Exclusões.

## **ÁUSTRIA**

### **16. Warranty and Exclusions**

*If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:*

#### **16. 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.

## **BARÉM, KUWAIT, OMÃ, CATAR, ARÁBIA SAUDITA E EMIRADOS ÁRABES UNIDOS**

### **8.1. Automatic Renewal of a Subscription Period**

*The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 8.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:*

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

## **ALEMANHA**

### **16. Warranty and Exclusions**

*If you paid a charge for the IBM SaaS then the Section 16 Warranty and Exclusions is replaced in its entirety by the following:*

#### **16. 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**

### **16. 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**

### **19. Entire Agreement**

*The following sentence is added at the beginning of this Section 19:*

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 (SLA) destina-se aos seguintes IBM SaaS:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

A IBM faculta este SLA aos seus Clientes, sujeito aos termos seguintes. Será aplicável a versão deste SLA vigente no início ou renovação do período de subscrição. O Cliente compreende que o presente SLA não constitui uma garantia a seu favor.

## 1. Definições

- a. "Contacto Autorizado" designa a pessoa indicada pelo Cliente à IBM que tem autorização para submeter Reclamações ao abrigo do presente SLA.
- b. "Crédito de Disponibilidade" designa o recurso que a IBM disponibilizará em consequência de uma Reclamação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado sob a forma de um crédito ou desconto numa factura futura de encargos de subscrição relativos ao Serviço.
- c. "Reclamação" designa uma reclamação submetida à IBM pelo Contacto Autorizado, em conformidade com o presente SLA, por não ter sido atingido o Nível de Serviço durante um Mês Contratado.
- d. "Mês Contratado" designa cada mês completo durante o Período de Subscrição medido desde as 0h00 GMT do primeiro dia do mês até às 23h59 GMT do último dia do mês.
- e. "Cliente" designa uma entidade que está a subscrever o Serviço directamente à IBM e que não se encontra em situação de incumprimento de quaisquer obrigações materiais, incluindo obrigações de pagamento, ao abrigo do seu contrato com a IBM relativo ao Serviço.
- f. "Tempo de Inactividade" designa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção do Serviço se encontra interrompido e todos os utilizadores do Serviço estão completamente impedidos de aceder ao Serviço aplicável para o qual dispõem de autorizações adequadas, desde que, contudo, o referido Tempo de Inactividade não inclua o período de tempo durante o qual o Serviço não está disponível como resultado de:
  - Tempo de Inactividade Planeado do Sistema.
  - Força Maior.
  - Problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros.
  - Actos ou omissões do Cliente ou de terceiros (incluindo qualquer pessoa que obtenha acesso ao Serviço através das palavras-passe ou de equipamento do Cliente).
  - Falha na adopção de configurações de sistema requeridas e em plataformas suportadas para acesso ao Serviço.



- Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente.
- g. "Evento" designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não cumprimento do Nível de Serviço.
- h. "Força Maior" designa acidentes, terrorismo, acções laborais, incêndios, inundações, terremotos, motins, guerra, actos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outros comportamentos maliciosos, falhas de conectividade de utilitários e de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do Serviço alheia ao controlo razoável da IBM.
- i. "Tempo de Inactividade Planeado do Sistema" designa uma desactivação prevista do Serviço para fins de serviço de manutenção do Sistema.
- j. "Nível de Serviço" designa o padrão especificado abaixo, através do qual a IBM mede o nível de serviço que presta no presente SLA.
- k. "Serviço" designa o Serviço ao qual este SLA se aplica, conforme indicado na primeira página deste SLA. O presente SLA aplica-se a cada serviço individualmente e não em conjunto.

## 2. Créditos de Disponibilidade

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

O Contacto Autorizado do Cliente terá de submeter a Reclamação para obtenção de um Crédito de Disponibilidade num prazo não superior a três (3) dias úteis após o final do Mês Contratado ao qual a Reclamação se refere.

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

A IBM irá avaliar internamente o Tempo de Inactividade total combinado durante cada Mês Contratado aplicável ao Nível de Serviço correspondente indicado na tabela abaixo. Os Créditos de Disponibilidade serão baseados na duração do Tempo de 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 aplicável mais elevado com base no Nível de Serviço alcançado durante cada Mês Contratado, tal como indicado nas tabelas abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao(s) mesmo(s) Evento(s) no mesmo Mês Contratado.

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

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

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

## 3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço durante um Mês Contratado

Nível de Serviço Alcançado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)
----------------------------	---

97% – 99%	2%
95% – 96.99%	5%
Inferior a 95%	12%

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

Exemplo: 540 minutos de Tempo de Inactividade total durante um Mês Contratado

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias — 540 minutos de Tempo de Inactividade = 42.660 minutos <hr/> Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias	= 2% de Crédito de Disponibilidade para um Nível de Serviço Alcançado de 98.75%
---	---

#### 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, perguntas e respostas (Q&A) ou desenvolvimento.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, convidados e participantes do Cliente IBM do Serviço.
- Em caso de violação de quaisquer obrigações 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, violação de quaisquer obrigações de pagamento.