

IBM Omni-Channel Merchandising

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos por estes Termos de Uso da IBM – Termos da Oferta Específica do SaaS ("Termos da Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado Termos de Uso da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível na URL a seguir: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Em caso de conflito, os Termos da Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao solicitar, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com os ToU.

Os ToU são regidos pelo Contrato Internacional IBM Passport Advantage, pelo Contrato Internacional IBM Passport Advantage Express ou o Contrato Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Contrato") e junto com os ToU tornam o contrato completo.

1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são cobertas por estes Termos da Oferta Específica do SaaS:

- IBM Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Promotion Optimization
- IBM Promotion Planning
- IBM Promotion Execution
- IBM Markdown Optimization
- IBM Deal Management
- IBM Deal Management: Bill Distribution Module
- IBM Basket Insights
- IBM Shopper Insights
- IBM Assortment Optimization
- IBM Omni-Channel Merchandising Preview

2. Definições

Os termos a seguir deverão ter os significados definidos abaixo:

Bens de Consumo ou BC – significa qualquer artigo ou componente de consumo produzido ou distribuído para venda direta para o consumidor. Por exemplo, "Bens de Consumo" incluem roupas e calçados, comida e bebida, produtos de limpeza e higiene pessoal, bens de consumo duráveis e utensílios domésticos, bens de consumo não duráveis, especialidades e cuidados para animais, mas não incluem automóveis, aviões, instrumentos financeiros, serviços ou imóveis.

Negócios Incluídos – significa a divisão, unidade ou canal de negócios (por exemplo, lojas físicas versus lojas virtuais) em conexão com a qual o Cliente subscreve o uso do IBM SaaS.

Geografia Incluída – significa a geografia na qual o Cliente subscreve o uso do IBM SaaS.

Varejista – significa um Cliente engajado na venda de Bens de Consumo em lotes pequenos ou individuais para consumo direto pelo consumidor.

Venda Total – significa a venda bruta da pessoa jurídica subscrevendo o IBM SaaS, que é derivada da venda de produtos vendidos pelos Negócios Incluídos nos últimos doze meses antes do prazo inicial ou da renovação do prazo.

Termos em letras maiúsculas não definidos nestes Termos de Uso são definidos no Contrato.

3. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma das métricas de encargos a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- a. **Milhão de Unidades de Conversão de Receita (MRCU)** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Unidade de Conversão de Receita (RCU) é uma medida independente de moeda de uma quantia de Receita relevante ao IBM SaaS. Quantias de Renda específica da moeda devem ser convertidas em RCUs, de acordo com a tabela localizada na Tabela de unidade de conversão (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Cada autorização de MRCU representa um Milhão de RCUs. Devem ser obtidas autorizações suficientes de MRCU para cobrir a quantidade de Renda processada ou gerenciada pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- b. **Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.

Nota: A definição/o escopo de Receita varia de acordo com a oferta IBM SaaS específica, conforme destacado abaixo:

IBM SaaS	Definição de Receita
IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module	Receita é o Total de Vendas dos Negócios Incluídos.
IBM Price Optimization	Receita é o Total de Vendas autorizados que o Cliente pretende otimizar (uma subscrição pode ser limitada a uma parcela dos Negócios Incluídos).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	Receita é o Total de Vendas dos Negócios Incluídos que são gerados pela venda de Itens em Promoção. Para os efeitos deste IBM SaaS, Itens em Promoção são produtos temporariamente incluídos e/ou sujeitos a descontos ou vendidos em qualquer forma de promoção, incluindo, dentre outras, uma redução de preço temporária (TPR), menção em uma propaganda ou encarte publicitário, display em um local secundário de lojas físicas ou página principal de um website e cupons. Os Itens em Promoção não incluem Itens com Redução de Preço (Markdown).
IBM Markdown Optimization	Receita é o Total de Vendas dos Negócios Incluídos que são gerados pelas vendas de Itens com Redução de Preço (Markdown). Para o propósito deste IBM SaaS, Itens com Redução de Preço (Markdown) são produtos vendidos com uma redução de preço permanente, geralmente com o objetivo de limpar o excesso em estoque, o que inclui vendas de liquidação.

3.1 Serviços de Ativação de Plataforma

Para os propósitos dos Serviços de Ativação de Plataforma, Receita é o Total de Vendas dos Negócios Incluídos.

Para determinar o nível apropriado do Parceiros Comerciais Ativação de Plataforma, o Cliente deve primeiro determinar as Unidades de Conversão de Receita em Bilhões (BRCU) apropriadas que se

aplicam à empresa do Cliente. Uma BRCU é uma medida independente de moeda de uma quantia de Receita relevante ao IBM SaaS. As quantias de Receita em moeda específica devem ser convertidas em RCUs, de acordo com a tabela localizada em http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Cada autorização de BRCU representa um Bilhão (10 à 9ª potência) de RCUs. As BRCUs calculadas devem cobrir a quantia de Receita processada ou gerenciada pelo IBM SaaS durante o período de medição.

Nível 1 = até 3 BRCU

Nível 2 = até 8 BRCU

Nível 3 = até 15 BRCU

Nível 4 = acima de 15 BRCU

4. Encargos e Faturamento

A quantia a pagar pelo IBM SaaS estará especificada em um Documento de Transação.

4.1 Configuração

Encargos de configuração serão especificados em um Documento de Transação. Um encargo de configuração inicial ou adicional será cobrado conforme o caso.

a. **Configuração Única do IBM Omni-Channel Merchandising**

A IBM deverá cobrar um encargo de configuração único no fornecimento inicial do IBM SaaS. O encargo e os termos de faturamento serão especificados no Documento de Transação e serão cobrados apropriadamente.

b. **Encargo de Configuração de Aplicativo Adicional do IBM Omni-Channel Merchandising**

A IBM deve cobrar um encargo de configuração para cada Encargo de Configuração de Aplicativo Adicional solicitada. O encargo e os termos de faturamento serão especificados no Documento de Transação e serão cobrados apropriadamente.

4.2 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser acessado em uma base pró-rata.

5. Subscrição de Serviços Contínuos

Os serviços remotos a seguir podem ser adquiridos pelo Clientes do IBM SaaS:

- IBM Price Management – Serviços de Ativação de Plataforma
- IBM Promotion Planning – Serviços de Ativação de Plataforma
- IBM Price Optimization – Serviços de Ativação de Plataforma
- IBM Price and Promotion Optimization – Serviços de Ativação de Plataforma
- IBM Promotion Optimization – Serviços de Ativação de Plataforma
- IBM Markdown Optimization – Serviços de Ativação de Plataforma
- IBM Basket Insights – Serviços de Ativação de Plataforma

5.1 IBM Price Management – Serviços de Ativação de Plataforma, IBM Promotion Planning – Serviços de Ativação de Plataforma, IBM Basket Insights – Serviços de Ativação de Plataforma

A IBM irá:

- a. Trabalhar com o Cliente para obter todos os campos de dados necessários, conforme descrito no Documento de Especificação de Dados de Importação da IBM relevante, para a oferta SaaS aplicável ("Dados de Cliente").
- b. Receber e carregar os Dados do Cliente em uma frequência semanal ou diária e manter as interfaces de conversão de dados (de entrada e saída) usando ferramentas padrão. Encargos adicionais podem ser requeridos caso o Cliente modifique o formato dos Dados do Cliente após a implementação inicial, solicite a transmissão de arquivos do Cliente em um formato diferente ou solicite que a IBM modifique mapas de dados e scripts de automação para aproveitar os novos dados.

- c. Prestar serviços de gerenciamento de contas contínuo e padrão que assegurem que o Cliente receba suporte após a conclusão dos trabalhos da equipe de implementação. Esse serviço de gerenciamento de conta será fornecido remotamente e não excederá 4 horas / semana.

5.2 IBM Price Optimization – Serviços de Ativação de Plataforma, IBM Promotion Optimization – Serviços de Ativação de Plataforma, IBM Markdown Optimization – Serviços de Ativação de Plataforma, IBM Price and Promotion Optimization – Serviços de Ativação de Plataforma

A IBM irá:

- a. Trabalhar com o Cliente para obter todos os campos de dados necessários, conforme descrito no Documento de Especificação de Dados de Importação da IBM relevante, para a oferta SaaS aplicável ("Dados de Cliente").
- b. Receber e carregar os Dados do Cliente em uma frequência semanal ou diária e manter as interfaces de conversão de dados (de entrada e saída) usando ferramentas padrão. Encargos adicionais podem ser requeridos caso o Cliente modifique o formato dos Dados do Cliente após a implementação inicial, solicite a transmissão de arquivos do Cliente em um formato diferente ou solicite que a IBM modifique mapas de dados e scripts de automação para aproveitar os novos dados.
- c. Executar a validação de dados padrão da IBM para categorias de produto modelado. A validação de dados consiste em tarefas automatizadas que executam e verificam os Dados do Cliente em busca de possíveis erros e anomalias.
- d. Fornecer os serviços de modelagem de econometria padrão da IBM para cada categoria de produto de acordo com o Plano de Projeto, cujos serviços incluem criar conjuntos de dados de modelagem, fazer a estimativa de modelos, avaliar a qualidade dos modelos e solucionar problemas de modelos conforme necessário. Isso inclui a modelagem inicial para cada categoria de produto incluída e remodelagens contínuas em uma frequência razoável, com base na dinâmica da categoria, conforme avaliado razoavelmente pela IBM. No caso de uma reformulação dos dados pelo Cliente, a IBM trabalhará com o Cliente para determinar se um novo carregamento dos dados históricos reformulados e uma remodelagem das categorias de produto afetadas são necessárias, o que pode requerer encargos adicionais a serem acordados nessa oportunidade.
- e. Prestar serviços de gerenciamento de contas contínuo e padrão que assegurem que o Cliente receba suporte após a conclusão dos trabalhos da equipe de implementação. Esse serviço de gerenciamento de conta será fornecido remotamente e não excederá 6 horas/semana.

5.3 Responsabilidades do Cliente para Serviços de Ativação de Plataforma

O Cliente é responsável por fornecer o seguinte:

- a. Acesso direto para os recursos da IBM conforme necessário para concluir atividades de Serviços de Ativação de Plataforma designadas
- b. Nível e número de recursos do Cliente apropriados para trabalhar no projeto, incluindo:
 - Programador(es) de TI) para trabalhar com a equipe de integração de dados da IBM a fim de criar e manter as interfaces de dados adequadas.
 - Representantes do negócio para garantir que os requisitos do aplicativo sejam convertidos corretamente em conteúdo das extrações de dados.
 - Equipe de projeto sólida para executar os seguintes trabalhos técnicos e de processos de negócios necessários:
 - Documentação de mapeamento de dados relevante
 - Transmissão dos Dados de Cliente de acordo com os prazos acordados
 - Dados do Cliente que correspondam ao formato da IBM, conforme especificado no Documento de Especificação de Dados de Importação da IBM em vigor.
 - Recursos para resolver qualquer problema dentro dos devidos prazos
 - Suporte ao Cliente para assegurar que as informações fornecidas estejam corretas.

O Cliente reconhece que a falha do Cliente em executar as obrigações acima pode afetar a capacidade da IBM de fornecer os Serviços de Ativação de Plataforma. Se os Serviços de Ativação de Plataforma forem atrasados ou se o custo da IBM para fornecer os Serviços de Ativação de Plataforma aumentar

como resultado da falha do Cliente em executar as tarefas acima ou devido a qualquer outra circunstância fora do controle da IBM, encargos adicionais podem ser necessários. Os encargos adicionais e termos de faturamento para tais serviços serão solicitados separadamente e especificados em uma Descrição de Serviço.

6. Opções de Prazo e Renovação

A vigência do IBM SaaS inicia na data em que a IBM notifica o Cliente de seu acesso ao IBM SaaS, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no término da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito, pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o IBM SaaS será renovado automaticamente pela duração especificada no PoE.

Para uso contínuo, o IBM SaaS continuará disponível mês a mês até que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito 90 dias do término. O IBM SaaS permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

7. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição e após a IBM notificar o Cliente que o acesso ao IBM SaaS está disponível, o suporte técnico para o IBM SaaS é fornecido por e-mail, fóruns on-line e por um sistema de relatório de problema on-line. Quaisquer melhorias, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte de qualquer destes tipo de suporte técnico são considerados como sendo parte do IBM SaaS e portanto, regidos pelo ToU. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

Para obter mais informações sobre o horário de disponibilidade, endereços de e-mail, sistemas de relatório de problema on-line, outros veículos e processos de comunicação de suporte técnico são descritos no IBM Software as a Service Support Handbook.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Cobertura do Tempo de Resposta
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço incluem: Funcionalidades essenciais para os negócios que ficam inoperáveis ou ocorre falha na interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços resultando em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora	24 horas por dia, 7 dias por semana
2	Impacto significativo nos negócios: Um recurso ou uma função de negócios do serviço é severamente restrito em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira.
4	Impacto menor nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade pode ser usada e não está apresentando um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira.
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma consulta ou solicitação não técnica.	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira.

8. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

8.1 Dados e Requisitos Mínimos de Equipamentos

O Cliente entende e concorda que, para usar qualquer IBM SaaS de varejo, o Cliente deverá fornecer à IBM dados do produto, dados financeiros e outros dados descritos no Documento de Especificação de Dados de Importação da IBM em vigor na data em que os dados são fornecidos ("Dados de Importação"). Será fornecida uma cópia do Documento de Especificação de Dados de Importação da IBM em vigor, estando o mesmo sujeito à modificação pela IBM, de tempos em tempos, a seu critério exclusivo. Além disso, cada IBM SaaS tem requisitos mínimos de equipamento para acessar o serviço, que são descritos nas especificações de serviços e estão disponíveis mediante solicitação.

Todos os Dados de Importação devem ser considerados "Conteúdo" para propósitos do Contrato.

8.2 Uso de Dados de Importação pelos Parceiros Comerciais do Varejista

Se o Cliente subscreveu o IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights ou IBM Assortment Optimization, durante o Período de Subscrição, o Cliente autorizará a IBM a usar os Dados de Importação para fornecer o IBM SaaS para os parceiros comerciais do Cliente que também subscreveram um IBM SaaS e que necessitem do acesso aos Dados de Importação do Cliente.

8.3 Devolução de Dados de Importação

A IBM destruirá quaisquer Dados de Importação em sua posse noventa (90) dias após a data de rescisão ou de expiração do Período de Subscrição. Dados de Importação podem ser devolvidos mediante solicitação por escrito e serão processados de acordo com os termos de um contrato adicional por um encargo adicional.

8.4 Uso de Dados do Cliente pela IBM

Os dados do Cliente podem ser utilizados pela IBM para pesquisa interna, testes e desenvolvimento em um ambiente de não produção contanto que, antes, a IBM remova todas as características que possam revelar a identidade do Cliente ou processos de negócios de propriedade do Cliente. O Cliente pode optar por não ter seus dados usados para tais propósitos de não produção entrando em contato com o Suporte Técnico.

8.5 Aviso de Privacidade

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do IBM SaaS, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionadas ao uso do IBM SaaS, através de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso com o propósito de melhorar a experiência do usuário e/ou ajustar interações com o Cliente. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações coletadas para o propósito acima na IBM, outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as suas informações coletadas.

8.6 Locais de Benefício derivativos

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identificar como recebedor(es) dos benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado no pedido do IBM SaaS como o local de benefício primário, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações atualizadas e por fornecer quaisquer mudanças à IBM.

8.7 Limitação de Visualização Prévia

Se o IBM SaaS estiver designado como "Preview", o IBM SaaS poderá ser usado pelo Cliente apenas para atividades de não produção ou de visualização internas, incluindo atividade de teste, de ajuste de desempenho, de diagnóstico de falha, benchmarking interno, de preparação, de garantia de qualidade e/ou desenvolvimento de adições usadas internamente ou extensões ao IBM SaaS usando interfaces de programação de aplicativos publicadas. O Cliente não está autorizado a usar qualquer parte do IBM SaaS para qualquer outro propósito sem adquirir as autorizações de produção apropriadas.

Apêndice A

1. IBM Price Management

O IBM Price Management possibilita que os varejistas implementem estratégias de precificação, determinando preços para um determinado item e mantendo todos os preços ao longo do tempo através do cumprimento de regras de precificação. O varejista pode usar o IBM Price Management para configurar cenários, customizar regras de precificação, fazer com que as regras do sistema precifiquem todas as mercadorias do Cliente e também para reagir a mudanças de dados, tais como custos do fornecedor e preços do concorrente, regularmente.

2. IBM Price Optimization

O IBM Price Optimization possibilita que os varejistas criem e executem cenários de simulação e de otimização nos quais eles definem objetivos estratégicos como receitas, lucros e volume de vendas aumentados e otimizam preços para melhor atingir esses objetivos.

3. IBM Promotion Planning

O IBM Promotion Planning fornece uma interface colaborativa baseada na web, para configurar e gerenciar promoções em nível de item e de grupo, incluindo preço, datas válidas, detalhes de desempenho e locais. O IBM Promotion Planning possibilita que os varejistas estabeleçam um repositório único de ofertas promocionais, aumentando a visibilidade e a prestação de contas, ajudando a reduzir erros e aperfeiçoando a execução.

4. IBM Promotion Optimization

O IBM Promotion Optimization ajuda os Clientes a determinarem, em tempo real, as promoções ideais que realizarão os seus objetivos de comercialização e de marketing. Os varejistas usam o IBM Promotion Optimization para avaliar e prever ofertas recebidas do fornecedor, bem como para planejar promoções de marca própria e outras promoções. O IBM Promotion Optimization ajuda os varejistas a determinar: o preço com desconto para qualquer item ou grupo de itens em promoção; o tipo de redução temporária de preço, tais como “compre um e leve outro”, porcentagem de desconto e múltiplos; e o uso de suporte de merchandising, como anúncios e displays, bem como a colocação específica dentro de um anúncio, para maximizar a elevação incremental e o impacto total de cada promoção na loja.

5. IBM Promotion Execution

O IBM Promotion Execution possibilita que os varejistas construam um repositório único para as suas informações e o seu conteúdo sobre ofertas e eventos promocionais (anúncios, encartes, dispositivo móvel, e-mail, display, sinalização, etc.), incluindo cópia e imagens e detalhes de nível de evento.

6. IBM Markdown Optimization

O IBM Markdown Optimization possibilita que os varejistas planejem e otimizem precificação, lucro e níveis de inventário para itens que estão saindo do sortimento. O IBM Markdown Optimization suporta uma grande variedade de tipos de redução de preço, incluindo reduções de preço sazonais, de ciclo de vida curto do produto, de evento e feriado, de reconfiguração de categoria, de atualização de ciclo e de liquidação padrão. Os varejistas também podem criar, prever, comparar e avaliar diversos cenários de precificação de redução de preço para ajustar sua estratégia de redução de preço.

7. IBM Deal Management

O IBM Deal Management possibilita que os varejistas automatizem e aperfeiçoem a apresentação, negociação e reconciliação de promoções comerciais que recebem dos respectivos parceiros comerciais fabricantes de bens de consumo em um ambiente baseado na web.

8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

O IBM Deal Management: Bill Distribution Module possibilita que os varejistas reduzam o tempo de ciclo de processamento, taxa de rotatividade de contas a receber e erros manuais por meio da geração automatizada e da distribuição segura de faturas em PDF para parceiros comerciais fabricantes de bens de consumo.

9. IBM Basket Insights

O IBM Basket Insights possibilita que os varejistas analisem transações através de uma série de painéis indicativos.

10. IBM Shopper Insights

O IBM Shopper Insights possibilita que os varejistas analisem o comportamento do comprador incluindo viagens, frequência de compra e compra de produto através de uma série de painéis indicativos. Uma vez que um determinado varejista subscreva o IBM Shopper Insights, a IBM disponibiliza o IBM Shopper Insights for Brokers para os parceiros comerciais brokersdaquele varejista e o IBM Shopper Insights for Manufacturers para os parceiros comerciais de bens de consumo daquele varejista.

11. IBM Assortment Optimization

O IBM Assortment Optimization possibilita que os varejistas determinem quais itens devem ser estocados, por cluster de loja ou planograma, com base no comportamento de compra do comprador, no ambiente competitivo e em um entendimento quantificado quanto ao fato de um item ser meramente duplicado ou fornecer vendas adicionais para a categoria do produto. Uma vez que um varejista subscreva o IBM Assortment Optimization, a IBM disponibiliza o IBM Assortment Optimization for Manufacturers, de modo que os parceiros comerciais e fornecedores daquele varejista possam colaborar com o varejista para permitir decisões de sortimento baseadas nos dados de vendas do varejista.

12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

IBM Omni-Channel Merchandising Preview permite que Clientes pré-visualizem futuros releases para ajudá-los a se prepararem para recursos novos e atualizados.

Apêndice B

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS e que será aplicável caso esteja especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente:

Aplicar-se-á a versão desse SLA que for atual no início ou renovação do termo de subscrição do Cliente. O Cliente entende que o SLA não constitui uma garantia.

1. Definições

- a. **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 com relação a uma fatura futura de encargos de subscrição do IBM SaaS.
- b. **Reivindicação** – significa uma reivindicação que o Cliente envia à IBM informando que um Nível de Serviço não foi cumprido durante um Mês Contratado.
- c. **Mês Contratado** – significa cada mês inteiro completo a vigência do IBM SaaS medido de 0h horário GMT do primeiro dia do mês até 23h59 horário GMT do último dia do mês.
- d. **Tempo de Inatividade** – significa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção para o IBM SaaS é interrompido e os usuários do Cliente não conseguem usar todos os aspectos do IBM SaaS para os quais eles possuem permissões. O Tempo de Inatividade não incluirá o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não estiver disponível por causa de:
 - (1) Uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada;
 - (2) Eventos ou causas além do controle da IBM (por exemplo, desastres naturais, indisponibilidades da internet, manutenção de emergência, etc.);
 - (3) Problemas com aplicativos, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
 - (4) Falha do cliente em aderir às configurações necessárias do sistema e plataformas suportadas para acessar o IBM SaaS; ou
 - (5) Conformidade da IBM com quaisquer designs, especificações ou instruções fornecidas à IBM pelo Cliente ou por um terceiro em nome do Cliente.
- e. **Evento** – significa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias reunidas que resultam no não cumprimento de um SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para enviar uma Reivindicação, o Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 para cada Evento com o help desk de suporte técnico IBM 48 horas após o Cliente primeiramente tomar conhecimento de que o evento causou impacto no seu uso do IBM SaaS pelo Cliente. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias sobre o Evento e ajudar de forma razoável a IBM com o diagnóstico e a resolução do Evento.
- b. O Cliente deve submeter uma Reivindicação para um Crédito de Disponibilidade no prazo máximo de três (3) dias úteis após o final do Mês Contratado no qual a Reivindicação surgiu.
- c. Os Créditos de Disponibilidade são baseados na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do momento em que o Cliente relata que foi impactado pela primeira vez pelo Tempo de Inatividade. Para cada Solicitação válida, a IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base no SLA obtido durante cada Mês Contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.

- d. Para Serviço em Pacote Configurável (IBM SaaS individuais empacotados e vendidos juntos por um único preço combinado), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço mensal único conjunto para o Serviço em Pacote Configurável, e não no encargo de subscrição relacionado para cada IBM SaaS individual. O Cliente pode submeter somente Reivindicações relacionadas a um IBM SaaS individual incluído em um pacote configurável em qualquer Mês Contratado e a IBM não será responsável pelos Créditos de Disponibilidade com respeito a mais de um IBM SaaS incluído em um pacote configurável em qualquer Mês Contratado.
- e. Se o Cliente comprou o IBM SaaS de um revendedor válido da IBM em uma transação de recomercialização, na qual a IBM mantém a responsabilidade primária pelo cumprimento dos compromissos do SLA e IBM SaaS, o Crédito de Disponibilidade será baseado no Preço Sugerido de Relacionamento por Volume (RSVP) então atual para o IBM SaaS em vigor no Mês Contratado que é o objeto de uma Reivindicação, descontando um encargo de 50%.
- f. O total de Créditos de Disponibilidade concedido com relação a qualquer Mês Contratado não deve, sob nenhuma circunstância, exceder doze por cento (12%) de um doze avos (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS específico.

3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS durante o Mês Contratado está conforme a seguir:

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Menos de 95,00%	12%

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: (a) o número total de minutos em um Mês contratado, menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um Mês contratado, dividido por (c) o número total de minutos no Mês contratado, com fração expressa como uma porcentagem.

Exemplo: Total de 500 minutos de Tempo de Inatividade durante o Mês Contratado

Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 500 minutos de Tempo de Inatividade = 42.700 minutos <hr/> 43.200 minutos totais	= 2% de Crédito de Disponibilidade para 98,8% Disponibilidade durante o Mês Contratado
---	--

4. Exclusões

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

- Serviços beta e de avaliação.
- Ambientes de não produção, incluindo, dentre outros, Omni-Channel Merchandising Preview ou de teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reivindicações feitas pelos usuários, guests, participantes e convidados autorizados do Cliente do IBM SaaS.