

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

IBM Omni-Channel Merchandising

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 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 seguintes termos terão os significados especificados abaixo:

Bens de Consumo ou BC – 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.

Negócio Incluído – designa a divisão, unidade de negócio ou canal (por exemplo, lojas físicas versus comércio electrónico online) em ligação com o qual o Cliente subscreve a utilização do IBM SaaS.

Geografia Incluída – designa a geografia na qual o cliente subscreve a utilização do IBM SaaS.

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

Total de Vendas – designa as vendas brutas da entidade jurídica que subscreve o IBM SaaS derivadas da venda de produtos vendidos pelo Negócio Incluído nos últimos doze meses completos antes do período de vigência inicial ou da renovação do período de vigência.

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

3. Métricas de Encargos

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

- a. **Milhão de Unidades de Conversão de Receita (MRCU)** – 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 Receita específicos numa moeda têm de ser convertidos em RCUs de acordo com a tabela localizada em Tabela de unidades de conversão (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Cada titularidade de MRCU representa um Milhão de RCUs. Têm de ser obtidas titularidades de MRCU em número suficiente para cobrir o montante da Receita processada ou gerida pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- b. **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 relacionados com o IBM SaaS. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cobrir cada Compromisso.

Nota: A definição/âmbito da Receita difere de acordo com a oferta específica do IBM SaaS, tal como especificado 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	A Receita corresponde ao Total de Vendas do Negócio Incluído.
IBM Price Optimization	A Receita corresponde ao Total de Vendas que o Cliente pretende otimizar (uma subscrição pode ser limitada a uma parte do Negócio Incluído).
IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution	A Receita corresponde ao Total de Vendas do Negócio Incluído que é gerado pelas vendas de Itens de Promoção. Para efeitos do presente IBM SaaS, Itens de Promoção são produtos temporariamente incluídos e/ou sujeitos a descontos ou vendidos em qualquer forma de promoção, uma redução temporária do preço (TPR, Temporary Price Reduction), referência a um anúncio publicitário ou prospecto, apresentação numa localização secundária de uma loja física ou na página principal de um website e cupões. Os Itens de Promoção não incluem Itens com Desconto.
IBM Markdown Optimization	A Receita corresponde ao Total de Vendas do Negócio Incluído que é gerado pelas vendas de Itens com Desconto. Para efeitos do presente IBM SaaS, 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.

3.1 Serviços de Activação da Plataforma

Para efeitos dos Serviços de Activação da Plataforma, Receita corresponde ao Total de Vendas do Negócio Incluído.

Para determinar o nível apropriado do Serviço de Activação da Plataforma a adquirir, o Cliente terá primeiro de determinar o Milhar de Milhão de Unidades de Conversão de Receita (BRCU) aplicável à respectiva empresa. Um BRCU corresponde a uma medida, independente da moeda, de um montante de Receita relevante para o IBM SaaS. Os montantes de Receita específicos numa moeda têm de ser convertidos em RCUs de acordo com a tabela localizada em http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Cada titularidade de BRCU representa Mil Milhões (10 elevado a 9) de RCUs. Os BRCUs calculados têm de cobrir o montante de Receita processado ou gerido 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 Faturação

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

4.1 Configuração

Os encargos de configuração serão especificados num Documento de Transacção. Será cobrado um encargo de configuração inicial ou adicional, conforme apropriado.

a. IBM Omni-Channel Merchandising One-Time Setup

A IBM irá cobrar um encargo de configuração único no momento do fornecimento inicial do IBM SaaS. A taxa e o período de faturação serão especificados no Documento de Transacção e faturados em conformidade.

b. IBM Omni-Channel Merchandising Additional Application Setup Fee

A IBM irá cobrar um encargo de configuração por cada Encargo de Configuração de Aplicação Adicional encomendado. A taxa e o período de faturação serão especificados no Documento de Transacção e faturados em conformidade.

4.2 Encargos Mensais Parciais

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

5. Subscrição de Serviços Contínuos

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

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

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

A IBM compromete-se a:

- a. Trabalhar com o Cliente para obter todos os campos de dados necessários, tal como descrito no Documento de Especificação de Dados de Importação da IBM relevante para a oferta do SaaS aplicável ("Dados do Cliente").

- b. Receber e carregar Dados do Cliente, semanal ou diariamente, bem como manter as interfaces de conversão dos dados (internas e externas) utilizando ferramentas padrão. Poderão ser requeridos encargos adicionais, caso o Cliente modifique o formato dos Dados do Cliente após a implementação inicial, solicite a transmissão de 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.
- c. 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 4 horas/semana.

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

A IBM compromete-se a:

- a. Trabalhar com o Cliente para obter todos os campos de dados necessários, tal como descrito no Documento de Especificação de Dados de Importação da IBM relevante para a oferta do SaaS aplicável ("Dados do Cliente").
- b. Receber e carregar Dados do Cliente, semanal ou diariamente, bem como manter as interfaces de conversão dos dados (internas e externas) utilizando ferramentas padrão. Poderão ser requeridos encargos adicionais, caso o Cliente modifique o formato dos Dados do Cliente após a implementação inicial, solicite a transmissão de 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.
- c. 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.
- d. 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 uma remodelação das categorias de produtos afectadas, o que poderá requerer encargos adicionais que serão acordados nessa altura.
- e. 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.

5.3 Responsabilidades do Cliente relativamente aos Serviços de Activação da Plataforma

O Cliente é responsável por fornecer o seguinte:

- a. Acesso directo para os recursos da IBM conforme necessário para a realização das actividades dos Serviços de Activação da Plataforma atribuídas
- b. Nível e número adequados 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 para executar o seguinte trabalho técnico e de processo de negócio requerido:
 - Documentação de mapeamento de dados relevante
 - Transmissão dos Dados do 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.
 - Recursos para abordar quaisquer problemas de forma atempada
 - Suporte do cliente para assegurar que as informações fornecidas estão correctas.

O Cliente reconhece que a sua falha em cumprir com as obrigações acima poderá afectar a capacidade da IBM de prestar os Serviços de Activação da Plataforma. 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.

6. Período de Vigência e Opções de Renovação

O período de vigência do IBM SaaS inicia-se na data em que a IBM notifica o Cliente de que este tem acesso aos componentes do IBM SaaS, conforme descrito na PoE. A PoE irá especificar se o IBM SaaS é automaticamente renovado, prossegue numa base de utilização contínua ou é terminado no final do período de vigência.

No caso de renovação automática, salvo se o Cliente notificar por escrito que não pretende a renovação com, pelo menos, 90 dias de antecedência relativamente à data de expiração do período de vigência, o IBM SaaS será automaticamente renovado pelo período de vigência especificado na PoE.

No caso de utilização contínua, o IBM SaaS continuará disponível numa base mensal até que o Cliente notifique por escrito, com 90 dias de antecedência, que pretende a cessação. O IBM SaaS permanece disponível até ao final do mês civil após o referido período de 90 dias.

7. 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 eletrónico, fóruns online e através de um sistema de comunicação de problemas online. Quaisquer melhorias, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte de qualquer prestação de suporte técnico são considerados parte do IBM SaaS e, por conseguinte, 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 eletrónico, 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.

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta
3	Impacto menor no negócio: Indica que o serviço ou funcionalidade pode ser utilizado e não apresenta 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.

8. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

8.1 Dados e Requisitos Mínimos de Equipamento

O Cliente compreende e aceita que, para utilizar qualquer parte do IBM SaaS de retalho, o Cliente tem de fornecer à IBM os dados de produto, financeiros e outros prescritos no Documento de Especificações de Dados de Importação da IBM em vigor na data em que os dados são fornecidos (os "Dados de Importação"). Será fornecida uma cópia do Documento de Especificações de Dados de Importação da IBM actual, estando esta cópia sujeita a modificações periódicas pela IBM, a seu critério exclusivo. Além disso, cada IBM SaaS tem requisitos mínimos de equipamento para aceder ao serviço, que se encontram descritos nas especificações do serviço e disponíveis mediante pedido.

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

8.2 Utilização de Dados de Importação por parte de Parceiros Comerciais do Retalhista

Caso o Cliente tenha subscrito o IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights ou IBM Assortment Optimization, durante o Período de Subscrição, o Cliente autoriza a IBM a utilizar Dados de Importação para fornecer o IBM SaaS a parceiros comerciais do Cliente que tenham igualmente subscrito um IBM SaaS e requeiram acesso aos Dados de Importação.

8.3 Devolução dos Dados de Importação

A IBM irá destruir quaisquer Dados de Importação que se encontrem na sua posse noventa (90) dias após a data de cessação ou expiração do Período de Subscrição. Os Dados de Importação podem ser devolvidos mediante pedido por escrito e serão tratados ao abrigo de um contrato adicional, mediante o pagamento de um encargo adicional.

8.4 Utilização de Dados do Cliente pela IBM

Os Dados do Cliente podem ser utilizados pela IBM para efeitos de investigação interna, testes e desenvolvimento num ambiente de não produção, desde que a IBM remova primeiro todas as características que possam revelar a identidade do Cliente ou processos de negócio da sua propriedade. O Cliente pode optar pela não utilização dos respectivos dados para os referidos efeitos de não produção contactando o Suporte Técnico.

8.5 Aviso de Privacidade

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 e outras. A IBM recolhe estas informações com o objectivo de melhorar a experiência de utilização e/ou personalizar interações com o Cliente. O Cliente confirma que irá obter ou obteve 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.

8.6 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 atuais e indicar quaisquer alterações à IBM.

8.7 Limitação de Pré-visualização

Se o IBM SaaS for designado como "Preview", o IBM SaaS só pode ser utilizado pelo Cliente para actividades internas de não produção ou pré-visualização, incluindo testes, optimização do desempenho, diagnóstico de falhas, "benchmarking" interno, simulação, actividades de garantia de qualidade e/ou desenvolvimento de extensões de uso interno ao IBM SaaS através da utilização de interfaces de programação de aplicações publicadas. O Cliente não está autorizado a utilizar qualquer parte do IBM SaaS para quaisquer outros fins sem adquirir as titularidades de produção apropriadas.

Apêndice A

1. IBM Price Management

O IBM Price Management permite aos retalhistas implementar estratégias de fixação de preços, determinando os preços de um determinado item e mantendo todos os preços ao longo do tempo através da aplicação de regras de fixação de preços. O retalhista pode utilizar o IBM Price Management para configurar cenários, personalizar regras de fixação de preços, fazer com que as regras do sistema fixem os preços de todas as mercadorias e também reagir a alterações de dados, tais como os custos do fornecedor e os preços da concorrência, regularmente.

2. IBM Price Optimization

O IBM Price Optimization permite aos retalhistas criar e executar cenários de simulação e optimização nos quais definem objectivos estratégicos como, por exemplo, aumento de receitas, lucros e volume de vendas, e optimizam preços para alcançar estes objectivos da melhor forma.

3. IBM Promotion Planning

O IBM Promotion Planning faculta uma interface de colaboração baseada na Web para configurar e gerir promoções ao nível de itens e grupos, incluindo o preço, datas válidas, detalhes de desempenho e localizações. O IBM Promotion Planning permite aos retalhistas estabelecer um repositório único de ofertas promocionais, melhorando a visibilidade e a responsabilidade, e ajuda a reduzir os erros e a otimizar a execução.

4. IBM Promotion Optimization

O IBM Promotion Optimization ajuda os clientes a determinar em tempo real as promoções ideais que concretizarão os seus objectivos de merchandising e marketing. Os retalhistas utilizam o IBM Promotion Optimization para avaliar e prever ofertas de fornecedores recebidas, bem como para planejar marcas próprias e outras promoções. O IBM Promotion Optimization ajuda os retalhistas a determinar o preço com desconto de qualquer item ou grupo de itens de promoção; o tipo de redução temporária do preço, como por exemplo, "compre um, receba outro", percentagem de desconto e múltiplos; e a utilização de suporte de merchandising, como, por exemplo, anúncios e demonstrações, bem como colocação específica num anúncio, para maximizar o impulso incremental e o impacto total na loja de cada promoção.

5. IBM Promotion Execution

O IBM Promotion Execution permite aos retalhistas criar um único repositório para a respectiva informação e conteúdo acerca de ofertas e eventos promocionais (anúncios, folhetos, plataformas móveis, correio electrónico, demonstrações, sinalização, etc.), incluindo cópia e imagens e detalhes ao nível de eventos.

6. IBM Markdown Optimization

O IBM Markdown Optimization permite aos retalhistas planejar e otimizar a fixação de preços, os lucros e os níveis de inventário de itens que deixem de fazer parte da gama. O IBM Markdown Optimization suporta uma grande variedade de tipos de desconto, incluindo descontos sazonais, ciclo de vida curto do produto, eventos e feriados, reposição de categorias, actualização do ciclo e descontos padrão. Os retalhistas podem também criar, prever, comparar e avaliar vários cenários de fixação de preços com desconto para otimizar a sua estratégia de descontos.

7. IBM Deal Management

O IBM Deal Management permite aos retalhistas automatizar e otimizar a apresentação, negociação e reconciliação de promoções comerciais que recebem dos respectivos parceiros comerciais fabricantes de bens de consumo num ambiente baseado na Web.

8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

O IBM Deal Management: Bill Distribution Module permite aos retalhistas reduzir o tempo do ciclo de processamento, o rácio de rotação de contas a receber e os erros manuais através da geração automatizada e da distribuição segura de facturas em PDF a parceiros comerciais fabricantes de bens de consumo.

9. IBM Basket Insights

O IBM Basket Insights permite aos retalhistas analisar transacções através de um conjunto de dashboards.

10. IBM Shopper Insights

O IBM Shopper Insights permite aos retalhistas analisar o comportamento dos compradores, incluindo deslocações, frequência de compra e compra de produtos, através de uma série de dashboards. Logo que um determinado retalhista subscreva o IBM Shopper Insights, a IBM disponibilizará o IBM Shopper Insights for Brokers aos parceiros comerciais corretores desse retalhista e o IBM Shopper Insights for Manufacturers aos parceiros comerciais de bens de consumo desse retalhista.

11. IBM Assortment Optimization

O IBM Assortment Optimization permite aos retalhistas determinar quais os itens cujo abastecimento é necessário, por conjunto de lojas e planograma, com base no comportamento de compra dos clientes, no ambiente competitivo e numa compreensão quantificada quanto ao facto de um item ser meramente duplicativo ou fornecer vendas incrementais para a categoria do produto. Logo que um retalhista subscreva o IBM Assortment Optimization, a IBM disponibilizará o IBM Assortment Optimization for Manufacturers para que os fornecedores e parceiros comerciais desse retalhista possam colaborar com o retalhista no sentido de permitir decisões relativas à gama com base nos dados de vendas do retalhista.

12. IBM Omni-Channel Merchandising Preview

O IBM Omni-Channel Merchandising Preview permite aos Clientes actuais pré-visualizar lançamentos próximos para ajudá-los a realizar a preparação para funcionalidades novas e actualizadas.

Apêndice B

A IBM faculta o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS, sendo que este é aplicável se especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação:

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.

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 fatura 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 nível de serviço 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 Inatividade** – 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 aspetos do IBM SaaS para o qual dispõem de autorizações. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível devido a:
 - (1) Uma interrupção de manutenção agendada ou anunciada;
 - (2) Acontecimentos ou causas alheios ao controlo da IBM (por exemplo, desastres naturais, interrupções do serviço de Internet, manutenção de emergência, etc.);
 - (3) Problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
 - (4) Falha na adoção, por parte do Cliente, de configurações de sistemas requeridas e plataformas suportadas para acesso ao IBM SaaS; ou
 - (5) Conformidade da IBM com quaisquer conceções, 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 48 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 uma 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 Inatividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afetado pela primeira vez pelo Tempo de Inatividade. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade aplicável mais elevado 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 pode 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 transação 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 atual correspondente ao IBM SaaS em vigor no Mês Contratado objeto de uma Reclamação, com um desconto de 50%.
- f. 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 relativamente ao IBM SaaS específico.

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 objeto de uma Reclamação)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
Inferior a 95%	12%

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 Inatividade num Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos no Mês Contratado.

Exemplo: 500 minutos de Tempo de Inatividade total durante um Mês Contratado

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

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, Omni-Channel Merchandising Preview ou teste, recuperação de desastres, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reclamações efetuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados do Cliente do IBM SaaS.