

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

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

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/slabd.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 Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

1.1 Programas IBM Associados

O IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Services não inclui Subscrição e Suporte para o programa IBM associado. O Cliente declara que adquiriu (1) as titularidades de licença e (2) Subscrição e Suporte aplicáveis para o programa IBM. Durante o Período de Subscrição do IBM SaaS, para receber Subscrição e Suporte para os programas IBM, o Cliente irá necessitar de manter a Subscrição e Suporte actuais para os programas IBM. Durante o período de vigência do presente acordo, cada Instância do IBM SaaS especificada no Documento de Transacção poderá apenas utilizar versões suportadas de Programas IBM definidas pelo documento IBM Support Lifecycle como tendo suporte padrão actualmente disponível.

2. Métricas de Encargos

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

- Instância** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância consiste no acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e utilização durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- Ligação** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Ligação é uma conexão ou associação de uma base de dados, aplicação, servidor ou

qualquer outro tipo de dispositivo ao IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente para cobrir o número total de ligações que foram ou são efectuadas ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na PoE do Cliente ou num Documento de Transacção.

3. Encargos e Facturação

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

3.1 Encargos Mensais Parciais

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

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

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 da 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 período de subscrição do IBM SaaS a expirar é automaticamente renovado por um período de vigência igual pelo mesmo preço e com a mesma frequência de facturação.

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.

5. Suporte Técnico

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

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

As seguintes gravidades são utilizadas para acompanhar tickets de suporte relativos ao IBM SaaS:

| Gravidade | Definição de Gravidade |
|-----------|---|
| 1 | Os problemas de impacto crítico no negócio/inactividade do serviço incluem: <ul style="list-style-type: none">● Impossibilidade de utilizar o produto ou prosseguir razoavelmente com o trabalho utilizando o produto numa Instância de produção.● Violação da segurança do produto.● Ocorrência de corrupção de dados.● Impossibilidade, por parte do fornecedor e do comprador, de efectuar pedidos (através da IU e através de importação).● Impossibilidade de todos os utilizadores criarem contratos, abrirem o idioma do contrato, aprovarem contratos e celebrarem contratos.● Não produção, por parte do feed AP/GL do Cliente, de um ficheiro ou resultado esperado que afecte a sua capacidade de efectuar o pagamento de facturas sem uma solução alternativa. |
| 2 | Os problemas de impacto significativo no negócio incluem: <ul style="list-style-type: none">● Não funcionamento correcto de componentes críticos do produto.● Geração de um impacto negativo significativo na produtividade devido ao comportamento.● Não recepção pelos utilizadores de convites para eventos.● Funcionamento incorrecto de Regras e Fluxos de Trabalho de Aprovação de Contratos.● Não transmissão com êxito de encomendas a fornecedores.● Leitor de facturas inoperacional.● Não funcionamento conforme esperado do fluxo de trabalho de aprovação de facturas.● Não atribuição de facturas conforme designado. |

| Gravidade | Definição de Gravidade |
|-----------|---|
| 3 | Os problemas de impacto menor no negócio incluem: <ul style="list-style-type: none"> ● Não funcionamento correcto de componentes do produto, embora esteja disponível uma solução alternativa. ● Indisponibilidade de uma função não essencial sem solução alternativa. ● Impossibilidade de anexar documentos a itens em eventos. ● Formatação incorrecta do Modelo de Notificações. ● Produção de resultados inesperados por funções de software não essenciais. |
| 4 | Os problemas de impacto mínimo no negócio incluem: <ul style="list-style-type: none"> ● Pedido de informações sobre o produto ● Clarificação de documentação do produto ● Como exportar um evento ● Como agendar um Trabalho de Relatório |

6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 Website e Serviços de Terceiros

Se o Cliente ou um utilizador do IBM SaaS transmitir Conteúdo a um Website ou outro serviço de terceiros que tenha ligação ou esteja acessível através da oferta do IBM SaaS, o Cliente e o utilizador do IBM faculta à IBM a autorização para permitir tal transmissão de Conteúdo, sendo que a referida interacção ocorrerá entre o Cliente e o Website ou serviço de terceiros. A IBM não faz quaisquer declarações, nem presta quaisquer garantias relativamente a websites ou serviços de terceiros, nem será responsável por tais websites ou serviços de terceiros.

6.2 Conformidade com o Acordo Safe Harbor

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

6.3 Dados

6.3.1 Recolha

O Cliente tem conhecimento e concorda que a IBM pode, como parte do funcionamento e suporte normal do IBM SaaS, recolher informações pessoais do Cliente (dos seus funcionários e subcontratados) relacionadas com a utilização do IBM SaaS, através de tecnologias de rastreio e outras. A IBM recolhe estas informações com o objectivo de recolher estatísticas de utilização e informações sobre a eficácia do IBM SaaS, para efeitos de melhoria da experiência do utilizador e/ou personalização das interacções com o Cliente. O Cliente confirma que irá obter ou obteve consentimento para permitir à IBM o processamento 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.

6.3.2 Tratamento

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

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

Sempre que se não apliquem os acordos US-Swiss Safe Harbor Framework da IBM a uma transferência de dados pessoais suíços ou do Espaço Económico Europeu, as partes ou as suas afiliadas relevantes poderão celebrar acordos separados de Cláusulas-Tipo padrão não modificados da UE no desempenho das respectivas funções, nos termos da Decisão 2010/87/UE da CE, com remoção das cláusulas opcionais. Quaisquer litígios ou responsabilidades resultantes de qualquer um destes acordos, mesmo

se celebrado por afiliadas, serão tratados pelas partes como se o litígio ou responsabilidade tivesse ocorrido entre essas partes, ao abrigo do presente Acordo.

6.4 Localizações Beneficiárias Derivadas

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

6.5 Conteúdo do IBM SaaS

As cópias de segurança são executadas diariamente para Instâncias de produção e semanalmente para Instâncias de não produção. A IBM irá manter uma cópia de segurança dos dados do Cliente durante um período máximo de 90 dias, no caso de Instâncias de produção, e até 7 dias, no caso de Instâncias de não produção. As cópias de segurança são mantidas pela IBM apenas para recuperação de desastre ou outros esforços de restauro do IBM SaaS e não se destinam a utilização para recuperação de dados eliminados do IBM SaaS pelo Cliente. O Cliente é responsável por configurar a segurança do IBM SaaS de modo a proibir os utilizadores individuais de eliminar dados, sendo que, uma vez eliminados os dados, o Cliente reconhece e aceita que a IBM não pode recuperar os dados eliminados.

Antes da cessação do IBM SaaS, o Cliente pode utilizar quaisquer das funcionalidades de relatório ou exportação do IBM SaaS para extrair dados. Estão disponíveis serviços de Extração de Dados Personalizada ao abrigo de um DT separada. Após receber um pedido do Cliente, no prazo de 30 dias após a cessação do IBM SaaS, a IBM irá facultar uma cópia electrónica do conteúdo do Cliente no formato da aplicação nativa. A certificação de destruição do conteúdo ou um pedido de uma cópia do conteúdo podem ser solicitados contactando o Suporte Técnico.

6.6 Tempo de Inactividade

A janela de tempo de inactividade devido a manutenção planeada para o IBM SaaS encontra-se no IBM Software as a Service Support Handbook. Pode ser agendado antecipadamente Tempo de Inactividade adicional, mediante notificação ao Cliente através do Suporte ao Cliente. Durante este período de tempo, o IBM SaaS poderá estar ou não disponível, com base no tipo de manutenção planeada. O tempo de inactividade durante esta janela não é incluído em quaisquer cálculos de créditos de SLA. A IBM reserva-se o direito de recorrer a tempo de inactividade não planeado por motivos de emergência.

6.7 Serviços Adicionais

6.7.1 Actualizações de Aplicações

A IBM irá instalar e configurar actualizações de software nas Instâncias de produção ou não produção numa data mutuamente acordada, sujeita a disponibilidade de agendamento.

A IBM irá facultar aviso prévio de 12 meses relativamente à cessação de suporte para a versão do programa IBM Associado para o IBM SaaS. A IBM trabalhará em conjunto com o Cliente no sentido de migrar cada uma das suas Instâncias do IBM SaaS para uma versão suportada dos Programas IBM Associados antes da cessação da data de suporte. O Cliente será responsável pelos custos de migração. Se a migração para uma versão suportada do programa IBM não for concluída dentro do período de aviso por motivos não relacionados com atrasos exclusivamente causados pela IBM ou os seus subcontratados, a IBM poderá resolver o presente acordo mediante aviso prévio, por escrito, de 30 dias ao Cliente.

6.7.2 Actualizações de Bases de Dados

A IBM irá replicar o conteúdo da base de dados de produção para a Instância de não produção do Cliente uma vez por trimestre, para cada sistema de não produção adquirido. Os serviços de actualização serão realizados numa data mutuamente acordada, sujeita a disponibilidade de agendamento.

6.8 Certificados Fornecidos pelo Cliente

O IBM SaaS será configurado para utilizar um localizador de recursos uniforme da Internet fornecido pela IBM, excepto se o Cliente solicitar especificamente a utilização do seu próprio localizador de recursos da Internet. Se o Cliente optar por utilizar o seu próprio localizador uniforme de recursos da Internet para o IBM SaaS, o Cliente assumirá toda a responsabilidade, manutenção e custos relativos à renovação do localizador uniforme de recursos e de quaisquer certificados requeridos. O Cliente tem de entregar os

certificados requeridos e informações à IBM antes da conclusão do fornecimento do IBM SaaS do Cliente.

6.9 Recuperação de Desastre

Em caso de interrupção grave do sistema, a recuperação de desastre será realizada através do restauro dos dados de produção do Cliente para uma das Ligações ou Instâncias de Não Produção do Cliente e está apenas disponível se o Cliente tiver adquirido, pelo menos, uma Instância de Não Produção. A recuperação de desastre está apenas disponível para Instâncias e Ligações de produção. A IBM irá executar a recuperação de desastre enviando esforços comercialmente razoáveis no sentido de restaurar o Serviço do Cliente com um Objectivo de Tempo de Recuperação de 72 horas e com um Objectivo de Ponto de Recuperação de 24 horas para Instâncias ou Ligações de produção.

6.10 Restrições para IBM Sourcing Managed Cloud Delivery e Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode

A infra-estrutura da oferta IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery foi configurada para suportar:

- 300 Utilizadores Simultâneos a executar eventos de RFP, RFI, RFQ ou inquéritos aos compradores ou
- 270 Utilizadores Simultâneos a executar leilões reversos ingleses e leilões tradicionais ou
- 60 Utilizadores Simultâneos a executar leilões reversos japoneses ou holandeses ou leilões tradicionais.

Os Utilizadores Simultâneos são definidos como utilizadores com sessão iniciada e activos no sistema em simultâneo. O sistema pode ser configurado para processar volume adicional de Utilizadores Simultâneos, dependendo de vários factores. Podem ser necessários recursos de infra-estrutura adicionais para suportar volumes de utilização superiores.

Caso o Cliente utilize a função do Jornal Oficial da União Europeia (JOUE) em que o sistema de "sourcing" transmite dados para o sítio Tenders Electronic Daily (TED), o Cliente é responsável pela candidatura ao JOUE e pela aprovação nos testes GAMMA. A transmissão de dados ocorre exclusivamente entre o Cliente e este sítio de terceiros. A IBM não presta quaisquer garantias ou declarações relativamente a tais websites ou serviços de terceiros, nem será responsável por tais websites ou serviços de terceiros.

Apêndice A

1. Descrição do IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são descritas abaixo:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

O Cliente irá receber Serviços Managed Cloud Delivery em ligação com a operação, utilização e acesso ao software que o Cliente licenciou, incluindo servidores de produção, armazenamento de produção e ligação entre o(s) servidor(es) de produção e a Internet. A IBM poderá também facultar uma plataforma de aplicações de não produção opcional (tal como descrito abaixo), caso se encontre especificada uma instância adicional no Documento de Transacção. A IBM irá integrar, instalar e configurar o equipamento necessário para facultar os Serviços Managed Cloud Delivery para o software licenciado descrito no Documento de Transacção. Os Serviços Managed Cloud Delivery não incluem migração de dados, que será efectuada numa base de tempo e materiais cotados, se e quando solicitado. Além disso, a IBM irá facultar e efectuar a manutenção de todo o hardware e software necessário, hardware e software de telecomunicações, software de segurança e outro software que seja razoavelmente necessário para operar e efectuar a manutenção dos Serviços Managed Cloud Delivery. Os Utilizadores Autorizados poderão aceder ao software no localizador de recursos uniforme da Internet conforme publicado, utilizando um computador equipado com uma ligação à Internet e um navegador da Web actual, sendo as especificações determinadas no momento em que a aplicação gerida é iniciada.

Uma aplicação de Não Produção consiste numa implementação de aplicação diferente da plataforma de aplicações de produção. A plataforma de aplicações de não produção pode estar localizada em instalações diferentes das da plataforma de aplicações de produção, a critério da IBM. A plataforma de aplicações de não produção destina-se principalmente a utilização como plataforma de teste, simulação, formação ou QA, a critério do Cliente.

2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

O IBM SaaS faculta a possibilidade de aumentar as necessidades de capacidade para um nível superior ao da configuração padrão do servidor, adicionando mais servidores à configuração.

3. IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

O IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator faculta as seguintes funcionalidades:

- o sistema de mapeamento dinâmico direcciona pedidos de conteúdo de aplicação seguro, por parte do utilizador, para o servidor correcto;
- a tecnologia de optimização do encaminhamento identifica o caminho ideal para a infra-estrutura de origem, de modo a obter conteúdo de aplicação dinâmico;
- um protocolo de transporte optimiza, de forma transparente, as comunicações entre o servidor e o ponto de origem; e
- o servidor obtém o conteúdo de aplicação solicitado e devolve-o ao utilizador através de ligações optimizadas seguras.

4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

O IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection faculta uma ligação sítio a sítio encriptada entre o terminal de rede do Cliente e o terminal de Alojamento do Emptoris SaaS. Todo o tráfego entre estes dois dispositivos é encriptado de forma segura. Os dados são encriptados na extremidade de envio e desencriptados na extremidade de recepção, utilizando chaves e métodos de encriptação norma da indústria. É necessária uma subscrição adicional, se for necessária uma Ligação de Rede Privada Virtual para Instâncias de Não Produção.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

O IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database faculta encriptação dos dados do Cliente armazenados numa instância de base de dados dedicada, utilizando uma chave de encriptação para as seguintes ofertas do IBM SaaS, caso se encontrem especificadas no Documento de Transacção;

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

As chaves de encriptação consistem em chaves armazenadas num cofre de chaves, sendo que cada instância de base de dados requer chaves exclusivas dedicadas. Nenhuma chave é partilhada, mesmo que as instâncias de base de dados estejam contidas em hardware partilhado. O IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, o IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, o IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery e o IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery não armazenam anexos na base de dados e, por conseguinte, os dados de anexos não são encriptados.

O Cliente tem de adquirir uma Instância do IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB para cada Instância de produção e de Não Produção para a qual o Cliente pretenda que os dados sejam encriptados.

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 a favor do Cliente.

1. Definições

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

2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente registre um ticket de Gravidade 1 por cada Evento, junto do Help Desk de suporte técnico da IBM, no prazo de 24 horas após o Cliente ter tomado conhecimento de que o Evento afectou a sua utilização do IBM SaaS. O Cliente terá de indicar todas as informações necessárias acerca do Evento e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento.
- b. O Cliente terá de submeter 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 Inactividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afectado pela primeira vez pelo Tempo de Inactividade. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade mais elevado aplicável com base no SLA alcançado durante cada Mês Contratado, tal como indicado na tabela abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- d. No caso do Serviço Agrupado (IBM SaaS individuais agrupados e vendidos em conjunto por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço combinado único correspondente ao Serviço Agrupado e não no encargo de subscrição mensal de cada IBM SaaS mensal. O Cliente 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 transacção de recomercialização na qual a IBM conserve a principal responsabilidade pelo cumprimento do IBM SaaS e dos compromissos do SLA, o Crédito de Disponibilidade basear-se-á no RSVP (Relationship Suggested Value Price, Preço de Volume Sugerido de Relação) então actual correspondente ao IBM SaaS em vigor no Mês Contratado objecto de uma Reclamação, com um desconto de 50%.
- f. Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos com respeito a qualquer Mês Contratado não deverão, em circunstância alguma, exceder dez por cento (10%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS.

3. Níveis de Serviço

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

| Disponibilidade durante um Mês Contratado | Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação) |
|---|---|
| < 99,0% | 2% |
| < 97,0% | 5% |
| < 95,0% | 10% |

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

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

| | |
|---|---|
| Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 500 minutos de Tempo de Inactividade = 42.700 minutos | = 2% de Crédito de Disponibilidade para um Nível de Serviço Alcançado de 98,8% durante o Mês Contratado |
| _____ | |
| Total de 43.200 minutos | |

4. Exclusões

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

- Serviços Beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas não se limitando a teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados do Cliente do IBM SaaS.