

## IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

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

Os ToU são complementares ao Contrato IBM International Passport Advantage, ao Contrato IBM International Passport Advantage Express ou ao Contrato Internacional IBM para as Ofertas Seleccionados do IBM SaaS, conforme aplicável ("Contrato"), e, juntamente com o ToU, completam o contrato. Em caso de conflito entre os Termos Gerais e estes Termos de Oferta Específica do SaaS, estes Termos de Oferta Específica do SaaS prevalecerão sobre as Condições Gerais.

O Cliente pode usar o IBM SaaS somente se aceitar antes os Termos de Uso. Ao solicitar, acessar ou usar o IBM SaaS, o Cliente concorda com os ToU. Ao clicar em um botão "Aceitar" após ser apresentado a estes Termos de Oferta Específica do SaaS , o Cliente também aceita os Termos Gerais.

**SE O SUBSCRITOR ESTÁ ACEITANDO OS ToU EM NOME DO CLIENTE, O SUBSCRITOR REPRESENTA E GARANTE QUE TEM TOTAL AUTORIDADE PARA VINCULAR O CLIENTE AOS ToU. SE O SUBSCRITOR NÃO CONCORDAR COM OS ToU OU NÃO TIVER TOTAL AUTORIDADE PARA VINCULAR O CLIENTE AOS ToU, NÃO DEVE USAR, DE FORMA ALGUMA, NEM PARTICIPAR DE QUALQUER UMA DAS FUNCIONALIDADES OFERECIDAS COMO PARTE DO IBM SAAS.**

### Parte 1 – Termos IBM

#### 1. IBM SaaS

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

- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Data Volume on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Single Tenant Premium On Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Additional Non-Production Instance on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Data History Premium on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management Disaster Recovery Premium on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

#### 2. Métricas de Encargos

A oferta IBM SaaS é vendida de acordo com as métricas de encargos a seguir:

- a. Acesso é uma unidade de medida por meio da qual o IBM SaaS pode ser obtido. Acesso é o direito de uso do IBM SaaS. O Cliente deve obter uma única autorização de Acesso para usar o IBM SaaS durante o período de medida especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- b. Usuário Autorizado é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado com acesso ao IBM SaaS de qualquer maneira, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa multiplex, dispositivo ou servidor de aplicativos), por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para abranger o número de Usuários Autorizados que receberam acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou Documento de Transação do Cliente.

- c. Participante Elegível é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Cada indivíduo ou entidade elegível a participar em qualquer programa de prestação de serviço gerenciado ou controlado pelo IBM SaaS é um Participante Elegível. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir todos os Participantes Elegíveis gerenciados ou controlados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou Documento de Transação do Cliente.
- d. Instância é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância é o acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e uso durante o período de medida especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento da Transação do Cliente.
- e. Milhão de Linhas de Registro é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Registro indica os dados que representam qualquer documento físico ou eletrônico gerenciado pelo IBM SaaS, incluindo, mas não se limitando aos registros de detalhes de chamadas, faturas, planos, ordens de compra, cotações, recibos, devoluções, ordens de vendas, planejamentos e remessas. As Linhas de Registro são os itens de linha dentro do Registro processados usando o IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes de Milhão de Linhas de Registro para cobrir o número total de Linhas de Registro processadas pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade do Cliente.
- f. Recebedor de Legado, Armazenamento de Legado e Contrato de Legado são unidades de medida pelas quais o IBM SaaS pode ser autorizado. Tipos de métrica de encargos de Legado não são mais comercializados ativamente pela IBM. A IBM pode, porém, exclusivamente a seu critério, concordar em aumentar as autorizações existentes do Cliente para uso de certas versões do IBM SaaS ("SaaS de Legado") sob um tipo de autorização de Legado. As ofertas do IBM SaaS adquiridas sob um tipo de métrica de encargos de Legado são indicadas pela notação "Legado", no nome do IBM SaaS em um PoE. O uso pelo Cliente de todo o SaaS de Legado está sujeito aos termos de métrica de encargos especificados no contrato de acordo com o qual o Cliente adquiriu originalmente a capacidade de usar o SaaS de Legado ("Contrato de Legado"). Sob nenhuma circunstância os termos do Contrato de Legado serão interpretados para expandir o direito do Cliente a usar o SaaS de Legado além da quantidade especificada em um PoE, nem deverão termos diferentes dos termos especificados na métrica de encargos do SaaS de Legado ser considerados como controladores do uso da oferta do IBM SaaS.

### **3. Encargos e Faturamento**

#### **3.1 Opções de Faturamento**

A quantia a pagar pelo IBM SaaS é especificada em um Documento de Transação. As opções de faturamento para o encargo de assinatura do IBM SaaS são as seguintes:

- a. Pagamento a vista e antecipado do valor total
- b. Mensal (vencimento no mês seguinte após a prestação do serviço)
- c. Trimestral (à vista)
- d. Anual (à vista)

A opção de faturamento selecionada será válida durante o prazo especificado em uma PoE ou em um Documento de Transação. A quantia a pagar por ciclo de faturamento será baseada no encargo de subscrição anual e no número de ciclos de faturamento em um ano.

#### **3.2 Encargos Parciais Mensais**

O Encargo Parcial Mensal é um encargo diário proporcional que será cobrado do Cliente. Os Encargos Parciais Mensais são calculados com base nos dias restantes do mês, começando na data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao IBM SaaS está disponível.

#### **3.3 Encargos de Excedente**

Se o uso real do Cliente durante o ciclo de faturamento exceder a autorização do Cliente, o Cliente será faturado mensalmente pelo excedente de acordo com um encargo especificado no Documento de Transação.

## **4. Renovação do Período de Subscrição**

### **4.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição**

Se a PoE do Cliente designar a renovação da subscrição como automática, o Cliente poderá renovar o Período de Subscrição do IBM SaaS do Cliente a expirar, por autorização escrita para renovar (ex.: formulário de pedido, carta de pedido, ordem de compra), antes da data de expiração, de acordo com os termos do Contrato.

SE A IBM NÃO RECEBER TAL AUTORIZAÇÃO ATÉ A DATA DE EXPIRAÇÃO, O PERÍODO DE SUBSCRIÇÃO DO IBM SAAS SERÁ AUTOMATICAMENTE RENOVADO PELO PRAZO DE UM ANO OU PELA MESMA DURAÇÃO DO PRAZO ORIGINAL, A MENOS QUE, ANTES DA DATA DE EXPIRAÇÃO, A IBM RECEBA, DIRETAMENTE DO CLIENTE OU PELO REVENDEDOR DO CLIENTE, CONFORME APLICÁVEL, UMA NOTIFICAÇÃO POR ESCRITO DE QUE O CLIENTE NÃO DESEJA A RENOVAÇÃO. CASO CONTRÁRIO, O CLIENTE CONCORDA EM PAGAR OS ENCARGOS DE TAL RENOVAÇÃO.

### **4.2 Faturamento Contínuo**

Se a PoE do Cliente designar a renovação da subscrição como Faturamento Contínuo, o faturamento continuará após o término do Período de Subscrição, o Cliente continuará tendo acesso ao IBM SaaS e será faturado pelo uso do IBM SaaS em um sistema de faturamento contínuo. Para descontinuar o uso do IBM SaaS e interromper o processo de faturamento contínuo, o Cliente deve fornecer à IBM uma solicitação de cancelamento de seu IBM SaaS, com aviso prévio de noventa (90) dias, por escrito. Após o cancelamento do acesso do Cliente ao IBM SaaS, o Cliente será cobrado por quaisquer encargos de acesso pendentes até durante o mês em que o cancelamento entrar em vigor.

### **4.3 Renovação Necessária**

Se a PoE do Cliente designar a renovação de subscrição como rescindir, a oferta do IBM SaaS não será renovada no final do Período de Subscrição inicial. Para continuar usando o IBM SaaS além do Período de Subscrição inicial, o Cliente deve obter uma nova subscrição para o IBM SaaS. O Cliente deve entrar em contato com o representante de vendas da IBM ou com o revendedor do Cliente, conforme aplicável, para obter uma nova subscrição do IBM SaaS.

## **5. Suporte Técnico**

Durante o Período de Subscrição, o suporte técnico é fornecido para o IBM SaaS conforme definido em <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> ou em uma URL subsequentemente indicada pela IBM. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

## **6. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS**

### **6.1 Oferta Base**

Cada IBM SaaS inclui uma instância de produção, uma instância de não produção e até três anos de histórico de dados.

### **6.2 Funções de Usuário**

Um Usuário Administrativo é um indivíduo que participa na criação e/ou administração de planos de remuneração de incentivo em andamento.

Um Recebedor Baseado em Transação é um Participante Elegível atualmente envolvido, direta ou indiretamente, com o Cliente e é gerenciado ou controlado pelo IBM SaaS para os propósitos de recebimento de remuneração de uma transação.

Um Recebedor Não Baseado em Transação é um Participante Elegível atualmente envolvido, direta ou indiretamente, com o Cliente e é gerenciado ou controlado pelo IBM SaaS para os propósitos de recebimento de remuneração não baseada em transação, incluindo, mas não limitado a, bônus e objetivos de negócios gerenciados (MBOs).

Um Recebedor Inativo é um Participante Elegível não envolvido atualmente, direta ou indiretamente, com o Cliente, mas que continua a ser gerenciado ou controlado pelo IBM SaaS.

### **6.3 Usuários Fora da Empresa do Cliente**

Para os propósitos do IBM SaaS, o Cliente pode fornecer acesso aos usuários fora da Empresa do Cliente. Tais usuários devem ser considerados como Usuários do IBM SaaS e devem ser autorizados apropriadamente. O Cliente permanece responsável por assegurar a conformidade com esses termos pelos Usuários do IBM SaaS.

### **6.4 Limitação de Não Produção**

Se o IBM SaaS for designado como "Não Produção", o IBM SaaS poderá ser usado apenas como parte das atividades de não produção do Cliente, incluindo, mas não se limitando a teste, ajuste de desempenho, diagnóstico de falhas, comparativo, temporariedade, atividade de controle de qualidade e/ou desenvolvimento de adições ou extensões para uso interno do IBM SaaS empregando interfaces de programação de aplicativos publicadas.

### **6.5 Data History Premium**

Se o Cliente estiver autorizado ao Data History Premium, o IBM SaaS incluirá até sete anos de histórico de dados.

### **6.6 Programas de Gerenciamento de Conformidade**

O IBM SaaS pode ser usado para ajudar o Cliente a cumprir as obrigações de conformidade, que podem se basear em leis, regulamentos, padrões ou práticas. Quaisquer instruções, uso sugerido ou orientação fornecidos pelo IBM SaaS não constituem aconselhamento legal, contábil ou profissional, e o Cliente é advertido a obter seu próprio advogado jurídico ou outro especialista. O Cliente é exclusivamente responsável por garantir que o Cliente e suas atividades, aplicativos e sistemas estejam de conformidade com todas as leis, regulamentos, padrões e práticas aplicáveis. O uso do IBM SaaS não garante conformidade com nenhuma lei, regulamento, padrão ou prática.

### **6.7 Site e Serviços de Terceiros**

Se o Cliente ou um usuário do IBM SaaS transmitir Conteúdo para o site ou outro serviço de um terceiro que esteja vinculado ou tornado acessível pelo IBM SaaS, o Cliente e o usuário IBM fornecem à IBM o consentimento para permitir tal transmissão de Conteúdo, mas tal interação será exclusivamente entre o Cliente e o site ou serviço do terceiro. A IBM não fornece quaisquer garantias ou faz quaisquer declarações sobre tais sites ou serviços de terceiros e não terá qualquer responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiros.

### **6.8 Usos Proibidos**

Os usos a seguir são proibidos pela Microsoft:

Vedação ao Uso de Alto Risco: o Cliente não pode usar o IBM SaaS em nenhum aplicativo ou situação onde a falha do IBM SaaS possa levar à morte ou a uma séria lesão corporal de qualquer pessoa ou a um severo dano físico ou ambiental ("Uso de Alto Risco"). Exemplos de Uso de Alto Risco incluem, mas não são limitados a: aeronaves ou outros modos de transporte em massa de humanos, fatalidades nucleares ou químicas, sistemas de suporte de vida, equipamento médico implantável, motor de veículos ou sistemas de armamento. Uso de Alto Risco não inclui a utilização do IBM SaaS para propósitos administrativos, para armazenar dados de configuração, engenharia e/ou ferramentas de configuração, ou outros aplicativos não controladores, cuja falha não resultaria em morte, lesão corporal ou severo dano físico ou ambiental. Esses aplicativos não controladores podem comunicar com os aplicativos que executam o controle, mas não devem ser diretamente ou indiretamente responsáveis pela função de controle.

## Termos de Uso IBM

---

### Parte 2 – Termos Exclusivos dos Países

Os termos seguintes substituem ou modificam os termos mencionados na Parte 1. Todos os termos da Parte 1 que não sejam alterados por estes termos de aditamento permanecem em vigor nos seus exatos termos. Esta Parte 2 é composta de termos de aditamento a estes Termos de Uso e é organizada conforme a seguir:

- Termos de aditamento de países das Américas;
- Termos de aditamento de países da Ásia Pacífico; e
- Termos de aditamento de países da Europa, Médio Oriente e África (EMEA).

#### TERMOS DE ADIANTAMENTO PARA PAÍSES DAS AMÉRICAS

**BELIZE, COSTA RICA, REPÚBLICA DOMINICANA, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARÁGUA E PANAMÁ**

##### 4.1 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, BRASIL, CHILE, COLÔMBIA, EQUADOR, MÉXICO, PERU, URUGUAI, VENEZUELA

##### 4.1 Renovação Automática de um Período de Assinatura

Não se aplica a Órgãos Públicos que estejam sujeitos à Legislação de Compra do Setor Público aplicável.

#### BRASIL

##### 4.1 Renovação Automática de um Período de Assinatura

*O seguinte inclui-se após o segundo parágrafo:*

O documento da transação descreverá o processo da comunicação por escrito ao Cliente contendo o preço aplicável ou outras informações para o período de renovação.

#### UNITED STATES OF AMERICA

##### 4.1 Automatic 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 4.1 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.**

## **ASIA PACIFIC COUNTRY AMENDMENTS**

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

#### **4.1 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 4.1 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.

## **EUROPE, MIDDLE EAST, AFRICA (EMEA) COUNTRY AMENDMENTS**

### **BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI ARABIA, AND UNITED ARAB EMIRATES**

#### **4.1 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 4.1 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.

## Apêndice A

O IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud ("IBM SaaS") automatiza o processo de cálculo, relatório e administração de pagamento baseado em variáveis como comissões de vendas e programas de bônus.

O IBM SaaS inclui um cliente administrativo que é usado para construir a lógica do plano de remuneração, construir os relatórios e configurar os aspectos do IBM SaaS. Ele também inclui um portal da web por meio do qual os representantes de vendas, os gerentes e a equipe de operações podem visualizar painéis e executar certas funções por meio de uma interface da web (por exemplo, aprovar um documento de plano de remuneração antes de ele ser enviado a um funcionário).

### 1. O IBM SaaS inclui o seguinte:

#### 1.1 Recuperação de Desastres

Em caso de evento catastrófico, sendo catastrófico definido como "Força Maior", que significa força maior, caso fortuito, terrorismo, questões trabalhistas, incêndio, enchente, terremoto, desordens, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outras condutas mal-intencionadas, falhas dos serviços públicos e de conectividade de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do IBM SaaS que esteja fora do controle razoável da IBM, a IBM irá restaurar o acesso do Cliente ao IBM SaaS conforme a seguir:

- a. Opção Padrão – IBM fornecerá o hardware, o software e a infraestrutura de rede na rede do datacenter da IBM que possibilitará ao Cliente retomar o acesso ao IBM SaaS dentro de 14 dias.
- b. Opção Premium – IBM fornecerá o hardware, o software e a infraestrutura de rede na rede do datacenter da IBM que possibilitará ao Cliente retomar o acesso ao IBM SaaS dentro de 5 dias.

O ambiente será restaurado usando o backup de Conteúdo mais recente, conforme descrito abaixo, com não mais de 24 horas de perda de Conteúdo do conjunto de dados de Conteúdo restaurado.

#### 1.2 Backup de Conteúdo

A oferta do IBM SaaS inclui o backup de Conteúdo. Os backups são feitos diariamente e copiados para um local externo para o caso de um evento de Força Maior no local primário. A cada 7 dias, um backup completo do banco de dados é feito e, em cada dia subsequente, um backup diferencial comparativo é realizado. A IBM guardará os últimos 7 dias de backups diferenciais diários e os últimos 28 dias de backups completos. Os backups são criptografados em repouso em um sistema de backup baseado em disco e durante a transmissão para o local externo.

### 2. Itens pelos Quais a IBM Pode Ser Responsabilizada por Serviços de Recuperação de Desastre e Serviços de Backup

Podem ocorrer circunstâncias nas quais, devido a um não cumprimento por parte da IBM em suas obrigações nos serviços de Recuperação de Desastre e Backup de Conteúdo definidos acima, o Cliente tem direito a uma indenização da IBM. Qualquer que seja o fundamento pelo qual o Cliente tenha direito a reivindicar danos da, o montante da responsabilidade da IBM por todas as reivindicações somadas que surjam de ou que estejam relacionadas à violação da obrigação da IBM nos serviços de Recuperação de Desastre e Backup de Conteúdo será incluída no montante de responsabilidade definido no Contrato. Danos por lesão corporal (inclusive morte) e danos a bens imóveis e bens pessoais móveis pelos quais a IBM for legalmente responsável não estão sujeitos a um limite máximo de valor dos danos.

#### 2.1 Itens pelos Quais a IBM Não é Responsável por Serviços de Recuperação de Desastre e Serviços de Backup

EM HIPÓTESE ALGUMA A IBM, SEUS DESENVOLVEDORES DE PRODUTOS ELEGÍVEIS, OU FORNECEDORES SÃO RESPONSÁVEIS POR QUALQUER DAS SEGUINTE HIPÓTESES, MESMO SE INFORMADOS DE TAL POSSIBILIDADE:

- a. DANOS INDIRETOS E/OU
- b. LUCROS CESSANTES.

### **3. Termos Adicionais**

Não obstante qualquer disposição em contrário prevista nas Condições Gerais, o IBM SaaS é destinado ao armazenamento e recebimento de informações de salário individuais.



## Termos de Uso IBM – Acordo de Nível de Serviço

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) destina-se IBM SaaS a seguir:

- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Non-Transaction Based Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Inactive Payees on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management for Administrative Users on Cloud
- IBM Cognos Incentive Compensation Management on Cloud

A IBM fornece este Acordo de Nível de Serviço ("SLA" ou "Service Level Agreement") aos seus Clientes sujeitos aos seguintes termos. Será aplicada a versão deste SLA que estiver em vigor no início ou no momento da renovação do período da subscrição do Cliente. O Cliente entende que este SLA não constitui uma garantia.

### 1. Definições

- "Contato Autorizado" significa a pessoa apontada pelo Cliente para a IBM, que está autorizada a enviar Reivindicações sob este SLA.
- "Crédito de Disponibilidade" significa a solução que a IBM fornecerá para uma Reivindicação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado na forma de crédito ou desconto em uma fatura futura de encargos de subscrição para o Serviço.
- "Reivindicação" significa uma reclamação enviada pelo Contato Autorizado para a IBM conforme este SLA, de que um Nível de Serviço não foi atendido durante um Mês Contratado.
- "Mês Contratado" significa cada mês completo durante o termo do Serviço medido de 0h horário GMT do primeiro dia do mês até 23h59 horário GMT do último dia do mês.
- "Cliente" significa uma entidade que subscreve o Serviço diretamente da IBM e que não está inadimplente com nenhuma obrigação material, incluindo as obrigações de pagamento, no âmbito de seu contrato com a IBM para o Serviço.
- "Cliente" significa uma entidade que subscreve o Serviço diretamente da IBM e que não está inadimplente com nenhuma obrigação material, incluindo as obrigações de pagamento, no âmbito de seu contrato com a IBM para o Serviço. Como esclarecimento, não há "Tempo de Inatividade" se qualquer usuário puder usar qualquer aspecto do Serviço para o qual possui permissões apropriadas. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo no qual o Serviço não fica disponível como resultado de:
  - Tempo de Inatividade Planejado.
  - Força Maior.
  - Problemas com aplicativos, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros.
  - Atos ou omissões do Cliente ou de terceiros (incluindo uma pessoa obter acesso ao Serviço por meio das senhas ou equipamentos do Cliente).
  - Falha em aderir às configurações do sistema necessárias e plataformas suportadas para o acesso ao Serviço.
  - A conformidade da IBM com qualquer design, especificação ou instrução fornecida pelo Cliente ou um terceiro em nome do Cliente.
- "Evento" significa uma circunstância ou conjunto de circunstâncias reunidas, resultando em uma falha em atingir o Nível de Serviço.
- "Força Maior" significa caso fortuito, força maior, terrorismo, questões trabalhistas, incêndio, enchente, terremoto, desordens, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outras condutas mal-intencionadas, falhas dos serviços públicos e de conectividade de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do IBM SaaS que esteja fora do controle razoável da IBM.
- "Tempo de Inatividade Planejado" significa uma indisponibilidade planejada do Serviço para o propósito de manutenção do mesmo.
- "Serviço" significa as ofertas do IBM SaaS às quais esse SLA se aplica, nomeadas na primeira página desse SLA. Este SLA se aplica a cada Serviço individualmente e não em combinação.

- k. "Nível de Serviço" significa o padrão apresentado abaixo pelo qual a IBM mede o nível de serviço que ela fornece neste SLA.

## 2. Créditos de Disponibilidade

Para ser elegível ao envio de uma Reivindicação, o Cliente deve ter registrado um chamado de suporte para cada Evento na central de ajuda de suporte ao Cliente IBM para o Serviço aplicável, de acordo com o procedimento da IBM para relatar problemas de suporte de Gravidade 1. O Cliente deve fornecer todas as informações detalhadas necessárias sobre o Evento, incluindo o horário em que foi impactado pela primeira vez pelo Evento e ajudar a IBM de forma razoável no diagnóstico e na resolução do Evento na medida necessária para chamados de suporte de Gravidade 1. Esse chamado deve ser registrado dentro de 24 (vinte e quatro) horas após o Cliente ficar primeiramente ciente de que o Evento causou impacto no Serviço do Cliente.

O Contato Autorizado deve enviar sua Reivindicação para um Crédito de Disponibilidade em até 3 dias úteis após o término do Mês Contratado que é objeto da Reivindicação.

O Contato Autorizado deve fornecer à IBM todos os detalhes razoáveis com relação à Reivindicação, incluindo, mas não se limitando a, descrições detalhadas de todos os Eventos relevantes e do Nível de Serviço reclamado como não tendo sido atendido.

A IBM medirá internamente o tempo de inatividade combinado total durante cada Mês Contratado. Créditos de Disponibilidade serão baseados na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do horário em que o Cliente relatou que foi primeiramente impactado pelo Tempo de Inatividade. Para cada Reivindicação válida, a IBM aplicará o Crédito de Disponibilidade aplicável mais alto correspondente ao combinado total de disponibilidade durante cada Mês Contratado, baseado na tabela abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.

Para Serviços em Pacotes Configuráveis (Serviços individuais agrupados e vendidos juntos por um preço único combinado), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço único mensal combinado para os Serviços em Pacote Configurável, e não no encargo de subscrição mensal para cada Serviço individual. O Cliente pode apenas enviar Reivindicações com relação a um único Serviço individual incluído em um pacote em qualquer Mês Contratado, e a IBM não será responsável pelos Créditos de Disponibilidade com relação a mais de um Serviço incluído em um pacote configurável em qualquer Mês Contratado.

Para Serviços adquiridos como parte de um relacionamento de Opção Corporativa de Software e Serviços (ESSO), Opção Especial de Software e Serviços (SSSO) ou Oferta de Infraestrutura Aberta (OIO), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no então atual Preço Sugerido de Relacionamento por Volume (RSVP) para o Serviço em vigor para o Mês Contratado que é o objeto da Reivindicação. O Cliente será elegível para um terço (1/3) do Crédito de Disponibilidade.

O total de Créditos de Disponibilidade concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não deverá, sob nenhuma circunstância, exceder a 10 por cento (10%) de um duodécimo (1/12<sup>o</sup>) do encargo anual pago pelo Cliente para a IBM pelo Serviço.

A IBM se utilizará de razoabilidade para validar as Reivindicações com base nas informações disponíveis nos registros da IBM, que prevalecerão no evento de um conflito com os dados nos registros do Cliente.

**OS CRÉDITOS DE DISPONIBILIDADE FORNECIDOS AO CLIENTE DE ACORDO COM ESTE SLA SÃO AS ÚNICAS E EXCLUSIVAS REPARAÇÕES COM RELAÇÃO A QUALQUER REIVINDICAÇÃO.**

## 3. Disponibilidade de Níveis de Serviço – do Serviço durante um Mês Contratado

Porcentagem de Disponibilidade	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Menor que 95.0%	10%

A "Porcentagem de Disponibilidade" será 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 pelo (c) número total de minutos em um Mês Contratado, com a fração resultante expressa como uma porcentagem.

Exemplo: 476 minutos totais de Tempo de Inatividade durante o Mês Contratado

<p>Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 476 minutos de Tempo de Inatividade = 42.724 minutos</p> <hr/> <p>Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias</p>	<p>= 5% de Crédito de Disponibilidade para 98,9% Disponibilidade durante o Mês Contratado</p>
--	---

#### 4. Exclusões

Este SLA está disponível apenas aos Clientes da IBM. Este SLA não se aplica ao seguinte:

- Serviços Beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo mas não se limitando a teste, recuperação de desastre, Perguntas e Respostas ou desenvolvimento.
- Reivindicações feitas por usuários, convidados e participantes do Serviço de um Cliente IBM.

Se o Cliente violou qualquer obrigação material sob os Termos de Uso, a Política de Uso Aceitável ou o seu contrato do Serviço, incluindo sem limitação, a violação de quaisquer obrigações de pagamento.