

IBM Cognos TM1 on Cloud

Os Termos de Utilização ("ToU") são compostos pelos presentes Termos de Utilização da IBM – Termos de Oferta Específica do SaaS ("Termos de Oferta Específica do SaaS") e por um documento intitulado Termos de Utilização da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível no seguinte URL:

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Os ToU complementam o Acordo IBM International Passport Advantage, o Acordo IBM International Passport Advantage Express ou o Acordo Internacional IBM para Ofertas Selecionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Acordo"), e em conjunto com os ToU constituem o acordo integral. Em caso de conflito entre os Termos Gerais e os presentes Termos de Oferta Específica do SaaS, os presentes Termos de Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais.

O Cliente só poderá utilizar o IBM SaaS se aceitar primeiro os Termos de Utilização. Ao encomendar, aceder ou utilizar o IBM SaaS, o Cliente está a aceitar os ToU. Ao fazer clique num botão "Aceitar" após a apresentação dos presentes Termos de Oferta Específica do SaaS, o Cliente está igualmente a aceitar os Termos Gerais.

AO ACEITAR OS ToU EM NOME DO CLIENTE, DECLARA E GARANTE QUE TEM PODERES SUFICIENTES PARA VINCULAR O CLIENTE AOS ToU. SE NÃO CONCORDAR COM OS ToU OU NÃO TIVER PODERES SUFICIENTES PARA VINCULAR O CLIENTE AOS ToU, NÃO UTILIZE, SOB FORMA ALGUMA, NEM TOME PARTE EM QUALQUER UMA DAS FUNCIONALIDADES DISPONIBILIZADAS COMO PARTE DO IBM SAAS.

Parte 1 – Termos da IBM

1. IBM SaaS

As seguintes ofertas do IBM SaaS são abrangidas pelos presentes Termos da Oferta Específica do SaaS:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos das seguintes métricas de encargos:

- a. Utilizador Autorizado corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente tem de obter titularidades separadas e dedicadas para cada Utilizador Autorizado único a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS, directa ou indirectamente (por exemplo: através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor da aplicação) por qualquer meio. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente para cobrir o número de Utilizadores Autorizados a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- b. Acesso corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Acesso consiste nos direitos de utilização do IBM SaaS. O Cliente tem de obter uma única titularidade de Acesso, de forma a utilizar o IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.
- c. 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. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas 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.

- d. 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. Têm de ser obtidas titularidades suficientes para cobrir cada Compromisso.

3. Encargos e Facturação

3.1 Opções de Facturação

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

- a. Compromisso Total (antecipada)
- b. Mensal (postecipada)
- c. Trimestral (antecipada)
- d. Anual (antecipada)

A opção de facturação seleccionada será válida pelo período de tempo especificado em uma PoE ou em um Documento de Transacção. O montante a pagar por ciclo de facturação será baseado no encargo de subscrição anual e no número de ciclos de facturação num ano.

3.2 Encargos Mensais Parciais

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

3.3 Encargos Adicionais por Excesso de Utilização

Se a utilização real do IBM SaaS por parte do Cliente exceder a titularidade especificada numa Prova de Titularidade (PoE) ou num Documento de Transacção, será enviada uma factura ao Cliente relativa ao excesso de utilização, de acordo com os encargos de excesso de utilização especificados na PoE ou num Documento de Transacção aplicável.

4. Criação de Conta e Acesso

O Cliente é responsável por assegurar que cada Utilizador do IBM SaaS proteja a identificação e palavra-passe da respectiva conta e controla o acesso a uma Conta de Utilizador do IBM SaaS ou a utilização de qualquer IBM SaaS em nome do Cliente.

5. Serviços Remotos

O serviço remoto IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud inclui até 80 horas de formação e assistência, incluindo identificação facilitada de um caso de utilização inicial do IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), formação em planeamento de projectos e início da implementação do IBM CTM1oC, formação em práticas comprovadas para a criação de relatórios do IBM CTM1oC e formação em manutenção e administração do IBM CTM1oC. Os serviços são adquiridos por Compromisso e expiram 90 dias após a aquisição, independentemente de todas as horas terem sido ou não utilizadas.

6. Renovação de um Período de Subscrição

6.1 Renovação Automática de um Período de Subscrição

Caso a PoE do Cliente designe a renovação da subscrição como automática, o Cliente poderá renovar o respectivo Período de Subscrição do IBM SaaS que esteja a expirar mediante autorização de renovação por escrito (por exemplo, formulário de encomenda, carta de encomenda ou ordem de compra), antes da data de expiração, em conformidade com os termos do Acordo.

CASO A IBM NÃO RECEBA A REFERIDA AUTORIZAÇÃO ATÉ À DATA DE EXPIRAÇÃO, O PERÍODO DE SUBSCRIÇÃO DO IBM SaaS QUE ESTEJA PRESTES A EXPIRAR É AUTOMATICAMENTE RENOVADO POR UM PERÍODO DE UM ANO OU PELA MESMA DURAÇÃO DO PERÍODO INICIAL, EXCEPTO SE, ATÉ À DATA DE EXPIRAÇÃO, A IBM RECEBER, DIRECTAMENTE DO CLIENTE OU ATRAVÉS DE REVENDEDOR DO CLIENTE, CONFORME APLICÁVEL, NOTIFICAÇÃO POR ESCRITO A INFORMAR QUE O CLIENTE NÃO PRETENDE EFECTUAR A RENOVAÇÃO. CASO CONTRÁRIO, O CLIENTE ACEITA EFECTUAR O PAGAMENTO DOS REFERIDOS ENCARGOS DE RENOVAÇÃO.

6.2 Facturação Contínua

Caso a PoE do Cliente designe a renovação da subscrição como uma subscrição em que a facturação continuará após o termo do Período de Subscrição, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e ser-

lhe-á cobrada a utilização do IBM SaaS numa base de facturação contínua. Para descontinuar a utilização do IBM SaaS e interromper o processo de facturação contínuo, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito à IBM, com noventa (90) dias de antecedência, a solicitar o cancelamento do respectivo IBM SaaS. Após o cancelamento do acesso do Cliente ao IBM SaaS, serão cobrados ao Cliente quaisquer encargos de acesso pendentes durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

6.3 Necessidade de Renovação pelo Cliente

Caso a PoE do Cliente designe a renovação da subscrição como uma subscrição que cessa, a oferta IBM SaaS não será renovada no final do Período de Subscrição inicial. De modo a continuar a utilizar o IBM SaaS após o Período de Subscrição inicial, o Cliente tem de obter uma nova subscrição para o IBM SaaS. Contacte um representante de vendas IBM ou revendedor do Cliente, conforme aplicável, para obter uma nova subscrição do IBM SaaS.

7. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição, o suporte técnico é fornecido para o IBM SaaS conforme especificado no endereço <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> ou num URL subsequente fornecido pela IBM. O Suporte Técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

8. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

8.1 Oferta Base

Cada IBM SaaS inclui uma instância de produção, uma instância de não produção, um sistema de criação de modelos de gestão de desempenho, até trinta e dois gigabytes (32 GB) de memória (RAM) e 200 GB de espaço em pasta partilhada para o nível de base de dados TM1. A oferta Base é alojada num ambiente "multi-tenant" com um hypervisor gerido.

8.2 Single Tenant Premium

Caso o IBM SaaS seja designado como "Single Tenant Premium", o IBM SaaS inclui até quinhentos e doze gigabytes (512 GB) de memória (RAM) para o nível de base de dados TM1 e é alojado num ambiente "single-tenant" com hypervisor gerido e/ou um servidor físico dedicado.

8.3 Limitação de Não Produção

Se o IBM SaaS for designado como "Non-Production", o IBM SaaS só pode ser utilizado como parte das actividades de não produção do Cliente, incluindo, mas não se limitando a teste, optimização do desempenho, diagnóstico de falhas, "benchmarking", simulação, actividade de garantia de qualidade e/ou desenvolvimento de adições ou extensões de uso interno ao IBM SaaS através da utilização de interfaces de programação de aplicações publicadas.

8.4 Titularidades Cumulativas

Acesso e Utilizador Autorizado não constituem meios alternativos para permitir a utilização da oferta do IBM SaaS. Os Clientes têm de obter uma titularidade de Acesso, bem como titularidades de Utilizador Autorizado suficientes para cobrir os Utilizadores do IBM SaaS.

8.5 Sem Garantia de Conformidade

O IBM SaaS pode ser utilizado para ajudar o Cliente a assegurar a conformidade, a qual se pode basear em leis, regulamentos, normas ou práticas. Quaisquer indicações, utilização sugerida ou orientação fornecida pelo IBM SaaS não constitui qualquer parecer jurídico, contabilístico ou outro e recomenda-se que Cliente obtenha os seus próprios pareceres jurídicos ou outros junto de especialistas. O Cliente é o único responsável por garantir que o Cliente e as suas actividades, aplicações e sistemas estão em conformidade com todas as leis, regulamentos, normas e práticas aplicáveis. A utilização deste IBM SaaS não garante a conformidade com qualquer lei, regulamento, norma ou prática.

O Cliente reconhece ainda que o IBM SaaS é uma ferramenta para auxiliar o Cliente e não um substituto da competência, do julgamento e da experiência dos seus funcionários e responsáveis no aconselhamento a terceiros e na tomada de decisões de investimento e outras decisões de gestão de risco e do negócio. O Cliente é responsável pelos resultados da utilização do IBM SaaS.

8.6 Sem Utilização de Alto Risco para a Microsoft

O Cliente não pode utilizar os produtos Microsoft em qualquer aplicação ou situação em que a falha do(s) Produto(s) possa levar à morte ou a lesões corporais graves de qualquer pessoa ou a danos ambientais

ou físicos graves ("Utilização de Alto Risco"). Os exemplos de Utilização de Alto Risco incluem, mas não se limitam a: transporte aéreo ou outros meios de transporte colectivo de pessoas, instalações nucleares ou químicas, sistemas de suporte à vida, equipamento médico implantável, veículos motorizados ou sistemas de armamento. A Utilização de Alto Risco não inclui a utilização de Produtos para fins administrativos, para armazenar dados de configuração, ferramentas de configuração e/ou engenharia ou outras aplicações que não efectuem qualquer controlo, cuja falha não resultará em morte, danos pessoais ou danos ambientais ou físicos graves. Estas aplicações que não efectuem controlo podem comunicar com as aplicações que executam o controlo, mas não podem ser directa ou indirectamente responsáveis pela função de controlo.

8.7 Utilizações Proibidas

O Cliente não poderá utilizar ou autorizar terceiros a utilizar o IBM SaaS ou qualquer parte do IBM SaaS, autonomamente ou em combinação com outros produtos, em suporte de quaisquer das seguintes Actividades de Alto Risco: concepção, construção, controlo ou manutenção de instalações nucleares, sistemas de transportes colectivos, sistemas de controlo de tráfego aéreo, sistemas de armamento ou comunicações ou navegação aérea, ou qualquer outra actividade onde uma falha do programa possa originar riscos materiais de morte ou danos físicos graves.

8.8 Funções do Utilizador

Não obstante qualquer disposição no Acordo, o IBM Cognos Performance Management User on Cloud não está autorizado a utilizar nenhum dos seguintes componentes ou funções do IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications para funcionalidade de administração
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow para funcionalidade de administração; excepto análise e aprovação de fluxos de trabalho
- Funcionalidade fornecida através do Protocolo de Ambiente de Trabalho Remoto

Termos de Utilização da IBM

Parte 2 – Termos Específicos do País

Os seguintes termos substituem ou modificam os termos referenciados na Parte 1. Todos os termos da Parte 1 que não forem alterados por estas modificações permanecem inalterados e em vigor. Esta Parte 2 é constituída por modificações aos presentes Termos de Utilização e está organizada da seguinte forma:

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

MODIFICAÇÕES PARA OS PAÍSES DA AMÉRICA

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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

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

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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

BRAZIL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

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

ESTADOS UNIDOS DA AMÉRICA

6.1 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 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

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

MODIFICAÇÕES PARA OS PAÍSES DA ÁSIA E PACÍFICO

BANGLADESH, BHUTAN, AND NEPAL

6.1 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 6.1 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.

**MODIFICAÇÕES PARA PAÍSES DA EUROPA, MÉDIO ORIENTE E ÁFRICA (EMEA)
BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, SAUDI ARABIA, AND UNITED ARAB EMIRATES**

6.1 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 6.1 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 TM1 on Cloud ("IBM SaaS") é uma solução de colaboração para orçamentação, planeamento, análise, rentabilidade, criação de modelos, tabelas de pontuação ("scorecards") e criação de relatórios, escalável ao nível da empresa. Estas aplicações são suportadas pelo servidor de processamento analítico online (OLAP) em memória patentado, de 64 bits, do Cognos TM1, que faculta análise a pedido de dados multidimensionais complexos com análise em tempo real.

O IBM SaaS inclui um cliente administrativo que permite aos administradores criar um modelo e implementar soluções de orçamentação, planeamento, análise, rentabilidade, criação de modelos, criação de relatórios, métricas e tabelas de pontuação ("scorecard"). Inclui também uma interface da Web, um suplemento do Excel, uma aplicação móvel e um cliente distribuído para execução de entrada de dados, relatórios de acesso, indicadores de desempenho chave e métricas, bem como realização de análises ad-hoc.

1. Recuperação de Desastre

Na eventualidade de ocorrer uma catástrofe, sendo catástrofe definida como "Força Maior" que designa acidentes, terrorismo, acções laborais, incêndios, inundações, terremotos, motins, guerra, actos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outros comportamentos maliciosos, falhas de conectividade de utilitários e de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do IBM SaaS alheia ao controlo razoável da IBM, a IBM irá restaurar o acesso do Cliente ao IBM SaaS da seguinte forma:

- Opção Standard – A IBM fornecerá o hardware, software e a infra-estrutura de rede na rede do centro de dados da IBM, que permitirá ao Cliente retomar o acesso ao IBM SaaS no prazo de 14 dias.

O ambiente será restaurado utilizando a mais recente cópia de segurança de Conteúdo, conforme descrito abaixo, com não mais de 24 horas de perda de Conteúdo do conjunto de dados do Conteúdo restaurado.

2. Cópia de Segurança de Conteúdo

A oferta do IBM SaaS inclui cópia de segurança de Conteúdo. As cópias de segurança são criadas diariamente e copiadas para uma localização externa no caso de ocorrer um evento de Força Maior na localização principal. A cada 7 dias, é criada uma cópia de segurança da base de dados completa e em cada dia subsequente é criada uma cópia de segurança diferencial comparativa. A IBM manterá os últimos 7 dias de cópias de segurança diferenciais diárias e os últimos 28 dias de cópias de segurança completas. As cópias de segurança são encriptadas num sistema de cópia de segurança baseado em disco e durante a transmissão para a localização externa.

3. Casos em que IBM Pode Ser Responsável por Serviços de Recuperação de Desastre e Serviços de Cópia de Segurança

Podem surgir circunstâncias em que, devido a incumprimento das responsabilidades da IBM ao abrigo dos serviços de Recuperação de Desastre e Cópia de Segurança de Conteúdo especificados acima, o Cliente tenha direito a exigir que a IBM o compense por danos sofridos. Independentemente do motivo pelo qual o Cliente tenha direito a reclamar danos da IBM (incluindo incumprimento material, negligência, falsas declarações ou outra reclamação contratual ou extra-contratual), o montante das obrigações da IBM em relação a todas as reclamações decorrentes ou relacionadas com a violação das obrigações da IBM relativas aos serviços de Recuperação de Desastre e Cópia de Segurança de Conteúdo será incluído no montante de obrigações estipulado no Acordo. Os danos por lesões corporais (incluindo morte), bem como os danos em bens imóveis e em bens pessoais corpóreos pelos quais a IBM é legalmente responsável não estão sujeitos a limite máximo no montante dos danos.

4. Casos em que IBM Não É Responsável por Serviços de Recuperação de Desastre e Serviços de Cópia de Segurança

EM CASO ALGUM A IBM, OS SEUS PROGRAMADORES DE PRODUTOS ELEGÍVEIS OU FORNECEDORES SÃO CONSIDERADOS RESPONSÁVEIS PELOS SEGUINTE DANOS, AINDA QUE INFORMADOS DA POSSIBILIDADE DA SUA OCORRÊNCIA:

- a. DANOS ESPECIAIS, INCIDENTAIS, EXEMPLARES OU INDIRECTOS OU POR QUAISQUER DANOS ECONÓMICOS CONSEQUENCIAIS; OU
- b. PERDA DE LUCROS, NEGÓCIOS, RECEITAS, CLIENTELA OU POUPANÇAS PERDIDAS.

Apêndice B

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) destina-se aos seguintes IBM SaaS:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

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

1. Definições

- "Contacto Autorizado" designa a pessoa indicada pelo Cliente à IBM que tem autorização para submeter Reclamações ao abrigo do presente SLA.
- "Crédito de Disponibilidade" designa o recurso que a IBM disponibilizará em consequência de uma Reclamação validada. O Crédito de Disponibilidade será aplicado sob a forma de um crédito ou desconto numa factura futura de encargos de subscrição relativos ao Serviço.
- "Reclamação" designa uma reclamação submetida à IBM pelo Contacto Autorizado, em conformidade com o presente SLA, por não ter sido atingido o Nível de Serviço durante um Mês Contratado.
- "Mês Contratado" designa cada mês completo durante o prazo do Serviço 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.
- "Cliente" designa uma entidade que subscreve o Serviço directamente à IBM e que não se encontre em situação de incumprimento de quaisquer obrigações de pagamento, ao abrigo do seu contrato com a IBM relativo ao Serviço.
- "Tempo de Inactividade" designa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção do Serviço se encontra interrompido e todos os utilizadores do Cliente estão impedidos de utilizar todos os aspectos do Serviço para o qual dispõem de autorizações adequadas. A título de esclarecimento, não existe qualquer "Tempo de Inactividade", se qualquer utilizador puder utilizar qualquer aspecto do Serviço para o qual dispõe de autorizações apropriadas. O Tempo de Inactividade não inclui o período de tempo durante o qual o Serviço não está disponível em resultado de:
 - Tempo de Inactividade Planeado do Sistema.
 - Força Maior.
 - Problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros.
 - Actos ou omissões do Cliente ou de terceiros (incluindo qualquer pessoa que obtenha acesso ao Serviço através das palavras-passe ou de equipamento do Cliente).
 - Falha na adopção de configurações de sistema requeridas e em plataformas suportadas para acesso ao Serviço.
 - Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente.
- "Evento" designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não cumprimento do Nível de Serviço.
- "Força Maior" designa acidentes, terrorismo, acções laborais, incêndios, inundações, terremotos, motins, guerra, actos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outros comportamentos maliciosos, falhas de conectividade de utilitários e de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do Serviço alheia ao controlo razoável da IBM.

- i. "Tempo de Inatividade Planeado do Sistema" designa uma desactivação prevista do Serviço para fins de serviço de manutenção do Sistema.
- j. "Serviço" designa as ofertas do IBM SaaS às quais este SLA se aplica, indicadas na primeira página deste SLA. O presente SLA aplica-se a cada serviço individualmente e não em conjunto.
- k. "Nível de Serviço" designa o padrão especificado abaixo, através do qual a IBM mede o nível de serviço que presta no presente SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

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

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

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

A IBM irá avaliar internamente o Tempo de Inatividade total combinado durante cada Mês Contratado. Os Créditos de Disponibilidade serão baseados na duração do Tempo de Inatividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afectado pela primeira vez pelo Tempo de Inatividade. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade aplicável mais elevado correspondente à disponibilidade total combinada durante cada Mês Contratado, com base na tabela abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.

No caso de Serviços Agrupados (Serviços individuais agrupados e vendidos em conjunto por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço mensal combinado único correspondente ao Serviço Agrupado e não na taxa de subscrição mensal de cada Serviço individual. O Cliente poderá apenas submeter Reclamações relacionadas com um Serviço individual num conjunto em qualquer Mês Contratado, não estando a IBM obrigada ao pagamento de Créditos de Disponibilidade respeitantes a mais do que um Serviço num conjunto em qualquer Mês Contratado.

Para Serviços adquiridos como parte de um Acordo - Opção de Software e Serviços para Empresas (ESSO), Acordo - Opção Específica de Software e Serviços (SSSO) ou em relação a um Acordo de Infra-estrutura Aberta (OIO), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no RSVP (Relationship Suggested Volume Price, Preço de Volume Sugerido de Relação) actual, correspondente ao Serviço em vigor no Mês Contratado que é objecto de Reclamação. O Cliente será elegível para um terço (1/3) do Crédito de Disponibilidade.

Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos para qualquer Mês Contratado não deverão, em circunstância alguma, exceder 10 por cento (10%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo Serviço.

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

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

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

Percentagem de Disponibilidade	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Inferior a 95%	10%

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

Exemplo: 476 minutos de Tempo de Inactividade total durante um Mês Contratado

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

4. Exclusões

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

- Serviços Beta e experimentais.
- Ambientes de não produção, incluindo mas sem se limitar a teste, ambiente de recuperação de desastre, perguntas e respostas (Q&A) ou desenvolvimento.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, convidados e participantes do Cliente IBM do Serviço.

Em caso de incumprimento de quaisquer obrigações materiais por parte do Cliente ao abrigo dos Termos de Utilização, da Política de Utilização Aceitável ou do contrato do Cliente relativo ao Serviço, incluindo, sem limitações, incumprimento de quaisquer obrigações de pagamento.