

IBM Cognos TM1 on Cloud

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

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

Os ToU são regidos pelo Contrato Internacional do IBM Passport Advantage, o Contrato Internacional do IBM Passport Advantage Express ou o Contrato Internacional IBM para Ofertas do IBM SaaS Seleccionadas, conforme aplicável ("Acordo") e junto com os Termos de Uso formam o acordo completo.

1. IBM SaaS

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

- 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 sob a(s) métrica(s) de encargos a seguir:

- a. Usuário Autorizado é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas dedicadas para cada Usuário Autorizado exclusivo que recebe acesso ao IBM SaaS direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa, dispositivo ou servidor de aplicativos de multiplexação). Devem ser obtidas autorizações suficientes para abranger o número de Usuários Autorizados que receberam acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou Documento de Transação.
- b. 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 medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.
- c. Compromisso é uma unidade de medida pela qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou treinamento relacionados ao IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.

3. Encargos e Faturamento

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

3.1 Encargos Mensais Parciais

O encargo mensal parcial é uma encargo diário rateado que será cobrado do Cliente. Os encargos mensais parciais 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.

3.2 Encargos de Excedentes ("Overage")

Caso o uso efetivo do IBM SaaS pelo Cliente exceda a autorização especificada em uma Prova de Titularidade ou Documento de Transação, o Cliente será cobrado pelo uso excedente, de acordo com os encargos de uso excedentes especificados na Prova de Titularidade ou no Documento de Transação aplicável.

4. Criação e Acesso a Contas

O Cliente é responsável por garantir que cada Usuário IBM SaaS proteja sua identificação e senha de conta e controle quem pode acessar uma Conta de Usuário IBM SaaS ou usar qualquer IBM SaaS em nome do Cliente.

5. Serviços Remotos

O serviço remoto do IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud inclui até 80 horas de coaching e assistência, incluindo a identificação facilitada de um caso de uso inicial do IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), coaching sobre planejamento de projeto e iniciação da implementação do IBM CTM1oC, coaching em práticas comprovadas para criação de relatórios do IBM CTM1oC e coaching sobre a manutenção e administração do IBM CTM1oC. Os Serviços são comprados por Compromisso e expiram 90 dias após a compra, independente de todas as horas terem sido usadas ou não.

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

A Prova de Titularidade do Cliente estabelecerá se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando um dos seguintes:

6.1 Renovação Automática

Se o Documento de Transação do Cliente estabelecer que a renovação do Cliente é automática, o Cliente pode rescindir o Período de Subscrição do IBM SaaS a expirar através de solicitação por escrito para o representante de vendas da IBM ou Parceiro de Negócios IBM do Cliente, pelo menos noventa (90) dias antes da data de expiração, conforme definido no PoE. Se a IBM ou seu Parceiro de Negócios IBM não receber tal aviso de rescisão até a data de expiração, o Período de Subscrição a expirar será automaticamente renovado por um ano ou a mesma duração que o Período de Subscrição original, conforme estabelecido no PoE.

6.2 Faturamento Contínuo

Quando a Prova de Titularidade estabelecer que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e será faturado pelo uso do IBM SaaS em uma base contínua. Para descontinuar o uso do IBM SaaS e parar o processo de faturamento contínuo, o Cliente precisará fornecer à IBM ou a seu Parceiro de Negócios IBM um aviso, por escrito, com noventa (90) dias de antecedência, solicitando o cancelamento do IBM SaaS do Cliente. Mediante o cancelamento do acesso do Cliente, ele será faturado por quaisquer encargos de acesso pendentes até durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

6.3 Renovação Obrigatória

Quando a Prova de Titularidade estabelecer que o tipo de renovação do Cliente é "rescindir", o IBM SaaS será rescindido no término do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a usar o IBM SaaS além da data de encerramento, o Cliente precisará colocar uma ordem com o representante de vendas IBM ou Parceiros de Negócios IBM do Cliente para comprar um novo Período de Subscrição.

7. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição, o suporte técnico é fornecido ao IBM SaaS conforme definido em http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf ou em uma URL subsequente fornecida pela IBM. O suporte técnico é incluído com o IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

8. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

8.1 Oferta Base

Cada IBM SaaS inclui uma instância de produção, uma instância de não produção, até sessenta e quatro gigabytes (64GB) de memória (RAM) para a camada de banco de dados TM1 e 200GB de pasta compartilhada. A oferta Base é hospedada em um ambiente multitenant com um hypervisor gerenciado.

8.2 Single Tenant Premium

Se o IBM SaaS for designado como "Single Tenant", o IBM SaaS incluirá até quinhentos e doze gigabytes (512GB) de memória (RAM) para a camada de banco de dados TM1, quinhentos gigabytes (500GB) de espaço de pasta compartilhada e a camada de banco de dados será hospedada em um ambiente de single tenant com hypervisor gerenciado e/ou servidor físico dedicado.

8.3 Limitação de Non Production

Se o IBM SaaS for designado como "Non Production", o IBM SaaS pode 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, benchmarking, temporariedade, atividade de controle de qualidade e/ou desenvolvimento de adições ou extensões usadas internamente para o IBM SaaS usando interfaces de programação de aplicativos publicadas.

8.4 Requisitos Mínimos

O Cliente deve ter uma autorização mínima para um (1) IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud e um (1) IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

8.5 Ausência de Garantia de Conformidade

O IBM SaaS pode ser usado para ajudar o Cliente a cumprir com as obrigações de conformidade, que podem ser baseadas em leis, regulamentos, normas ou práticas. Quaisquer direções, uso sugerido ou orientação fornecida pelo IBM SaaS não constituem aconselhamento legal, contábil ou outro aconselhamento profissional, e o Cliente é advertido para obter seu próprio aconselhamento legal ou outro aconselhamento de especialista. O Cliente é exclusivamente responsável por garantir que as atividades que o Cliente e suas atividades, aplicativos e sistemas estejam de conformidade com todas as leis, regulamentos, normas e práticas aplicáveis. O uso 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 ajudar o Cliente e não um substituto para a qualificação, julgamento e experiência de gerenciamento e dos funcionários do Cliente em dar conselhos a terceiros e na tomada de decisões sobre investimentos e outras decisões de gerenciamento de negócios e riscos. O Cliente é responsável pelos resultados obtidos com o uso do IBM SaaS.

8.6 Sem Uso de Alto Risco da Microsoft

O Cliente não pode usar produtos Microsoft em qualquer aplicativo ou situação em que a falha do(s) Produto(s) pode levar à morte ou lesão corporal grave de qualquer pessoa ou a danos físicos ou ambientais graves ("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 seres humanos, instalações nucleares ou químicas, sistemas de suporte à vida, equipamento médico implantável, veículos motorizados ou sistemas de armamento. Uso de Alto Risco não inclui a utilização de Produtos para propósitos administrativos, para armazenar dados de configuração, ferramentas de engenharia e/ou configuração ou outros aplicativos de não controle, cuja falha não resultaria em morte, lesão corporal ou danos físicos ou ambientais graves. Esses aplicativos não controladores podem se comunicar com os aplicativos que executam o controle, mas não devem ser os responsáveis diretos ou indiretos pela função de controle.

8.7 Usos Proibidos

O Cliente não pode utilizar ou autorizar outros a usar o IBM SaaS ou qualquer parte do IBM SaaS, sozinho ou em combinação com outros produtos, no suporte de qualquer uma das seguintes Atividades de Alto Risco: design, construção, controle ou manutenção de instalações nucleares, sistemas de transporte de massa, sistemas de controle de tráfego aéreo, sistemas de armas ou navegação ou comunicações de aeronaves, ou qualquer outra atividade onde a falha do programa poderia dar origem a uma ameaça de morte ou ferimentos pessoais graves.

8.8 Funções de Usuário

8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud pode criar, modificar e/ou excluir objetos de banco de dados TM1; gerenciar segurança (usuários/grupos/privilegios); executar processos e planejar tarefas; acessar informações de desempenho do servidor (cubos de métricas e logs de servidor); criar e gerenciar fluxo de trabalho; ler e gravar dados de um servidor IBM Cognos TM1 no qual o IBM SaaS está implementado.

8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud

IBM Cognos Performance Management User on Cloud tem permissão para ler e gravar dados em um servidor IBM Cognos TM1 no qual o IBM SaaS está implementado.

IBM Cognos Performance Management User on Cloud não está autorizado a usar qualquer um dos componentes ou funções a seguir do IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator para criar processos
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications para funcionalidade de administração
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow para funcionalidade de administração; exceto revisão e aprovação de fluxos de trabalho
- Funcionalidade fornecida via Remote Desktop Protocol

8.9 Software de Ativação

Esta oferta IBM SaaS inclui IBM Cognos Analysis for Excel como software de ativação e pode incluir outro software de ativação. O Cliente pode usar o software de ativação apenas junto com o uso do Cliente do IBM SaaS durante o Período de Subscrição. Na medida em que o software de ativação contém código de amostra, o Cliente tem o direito adicional de fazer trabalhos derivados do código de amostra e de usá-los de forma consistente com essa concessão. O software de ativação é fornecido sujeito ao SLA, se houver, como um componente do IBM SaaS e está sujeito ao(s) contrato(s) de licença aplicável(is).

8.10 Locais de Benefício Derivados

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como de os que recebem os benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado ao pedir um IBM SaaS como o local de benefício primário a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter essas informações atuais e por fornecer qualquer alteração à IBM.

Apêndice A

O IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS") é uma solução colaborativa e de escala corporativa com orçamento, planejamento, analítica, lucratividade, modelagem, marcador de desempenho e relatórios. Esses aplicativos são suportados por um servidor processamento analítico online (OLAP) com memória de 64 bits, que fornece análise sob demanda de dados multidimensionais complexos com análise em tempo real.

O IBM SaaS inclui um cliente administrativo que permite que os administradores modelem e implementem soluções de orçamento, planejamento, analítica, lucratividade, modelagem, relatórios, métricas e de marcador de desempenho. Ele também inclui uma interface da web que permite que usuários finais contribuam, revisem e aprovelem planos, relatórios de acesso, principais indicadores de desempenho e métricas e executem análise ad hoc; ele permite que administradores monitorem a atividade do IBM Cognos TM1, o plug-in do Excel que ativa usuários finais com exploração, descoberta, relatório e análise de dados do IBM Cognos TM1 no Microsoft Excel, um aplicativo app móvel que permite que usuários finais contribuam, revisem e aprovelem planos em um iPad Apple, além de um cliente distribuído que permite que usuários finais executem entrada de dados, acessem relatórios, principais indicadores de desempenho e métricas e executem análise ad hoc.

Esta oferta IBM SaaS inclui uma (1) Instância de Produção, uma (1) Instância de Não Produção, até sessenta e quatro (64GB) de memória (RAM) para a camada de banco de dados TM1 e duzentos gigabytes (200GB) de espaço na pasta compartilhada.

Esta oferta IBM SaaS é hospedada em um ambiente multitenant com um hypervisor gerenciado.

1. Recuperação de Desastre

No evento em que uma condição catastrófica ocorra, catastrófico é definido como "Força Maior", que significa caso fortuito, força maior, terrorismo, questões trabalhista, incêndio, enchente, terremoto, tumultos, 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:

- Opção Padrão

A IBM fornecerá o hardware, o software e a infraestrutura de rede na rede do datacenter da IBM que possibilitará ao Cliente continuar a acessar o IBM SaaS dentro de 14 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.

2. Backup de Conteúdo

A oferta IBM SaaS inclui backup de Conteúdo apenas do espaço da pasta compartilhada. Os backups são feitos todos os dias localmente e replicados para outro banco de dados em um datacenter separado no caso de um evento de Força Maior no local primário. A IBM reterá os sete últimos backups diários e dois backups semanais adicionais. Os backups são criptografados no modo inativo em um sistema de backup baseado em disco e durante a transmissão. As referências a "dias" ou "diário" significam dias corridos.

3. 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 uma falha por parte da IBM de suas obrigações sob os serviços de Recuperação de Desastre e Backup de Conteúdo definidos acima, o Cliente tem direito ser indenizado pela IBM. Qualquer que seja o fundamento que o Cliente tenha direito a reclamar uma indenização da IBM, a soma de toda a responsabilidade da IBM por todas as reivindicações oriundas de ou que estejam relacionadas à violação de uma obrigação da IBM de serviços de Recuperação de Desastre e Backup de Conteúdo será incluída no valor 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.

4. 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 SEUS FORNECEDORES SÃO RESPONSÁVEIS POR QUALQUER DAS SEGUINTE HIPÓTESES, MESMO SE INFORMADOS DE TAL POSSIBILIDADE:

- a. DANOS INDIRETOS; OU
- b. LUCROS CESSANTES.

Apêndice B

Este Acordo de Nível de Serviço (SLA) e para o IBM SaaS a seguir:

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

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

1. Definições

- "Contato Autorizado" significa a pessoa especificada 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 um 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 prazo do Serviço medido a partir de 12h do horário GMT no primeiro dia do mês até às 23h59 do horário GMT no último dia do mês.
- "Cliente" significa uma entidade que está subscrevendo o IBM SaaS diretamente da IBM, e que não está inadimplente com nenhuma das obrigações materiais, incluindo obrigações de pagamento, sob seu contrato com a IBM para o IBM SaaS.
- "Tempo de Inatividade" significa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção para o Serviço foi interrompido e todos os seus Usuários Autorizados não podem usar todos os aspectos do Serviço para o qual eles têm permissões apropriadas. 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 fica indisponível 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 qualquer pessoa que tenha 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, resultam em uma falha em atingir o Nível de Serviço.
- "Força Maior" significa caso fortuito, força maior, terrorismo, questões trabalhista, incêndio, enchente, terremoto, tumultos, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outras condutas mal-intencionadas, falhas do utilitário e de conectividade de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do Serviço que esteja fora do controle razoável da IBM.
- "Tempo de Inatividade Planejado" significa uma indisponibilidade planejada do Serviço para o propósito de manutenção do serviço.

- j. "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 inicialmente ciente de que o Evento causou impacto no seu Serviço.

O Contato Autorizado do Cliente deve enviar sua Reivindicação para um Crédito de Disponibilidade em até 3 dias úteis após o término do Mês Contratado 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 reivindicado como não atendido.

A IBM irá medir 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 até o fim do Tempo de Inatividade. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade mais alto correspondente ao total combinado 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 Incluídos no Pacote Configurável (Serviços individuais empacotados e vendidos juntos por um único preço conjunto), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço mensal conjunto único do Pacote Configurável, e não no encargo de subscrição mensal de 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 Enterprise Software and Services Option (ESSO), Software and Services Special Option (SSSO) ou Open Infrastructure Offering (OIO), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no Relationship Suggested Volume Price (RSVP) publicado então corrente para o Serviço em vigor para o Mês Contratado que for 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 doze avos (1/12^o) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo Serviço.

A IBM se utilizará de seu julgamento razoável 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 DEMANDA.

3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do Serviço durante um Mês Contratado

Nível de Serviço Atingido durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reclamação)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Menor que 95.0%	10%

A "Porcentagem de Disponibilidade" é calculada como: (a) a quantidade total de minutos em um Mês Contratado, menos (b) a quantidade total de minutos de Tempo de Inatividade em um Mês Contratado, dividido pela (c) quantidade 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

Total de 43,200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 476 minutos de Tempo de Inatividade = 42.724 minutos <hr/> Total de 43,200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias	= 5% de Crédito de Disponibilidade para 98,9% Nível de Serviço Atingido
--	--

4. Exclusões

Este SLA é disponibilizado 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, Q&A ou desenvolvimento.
- Reclamações 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 contrato do Serviço do Cliente, incluindo sem limitação, a violação de quaisquer obrigações de pagamento.