

## **IBM Cognos TM1 on Cloud**

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

<http://www.ibm.com/software/sla/sldb.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 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. 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.
- c. Compromisso corresponde a uma unidade de medida segundo a qual os serviços podem ser obtidos. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de formação relacionados com o IBM SaaS. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cobrir cada Compromisso.

### **3. Encargos e Facturação**

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

#### **3.1 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.

#### **3.2 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 protege a identificação e palavra-passe da sua 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. Opções de Renovação do Período de Subscrição do IBM SaaS**

A PoE do Cliente especifica se o IBM SaaS será renovado no final do Período de Subscrição, designando uma das seguintes opções:

##### **6.1 Renovação Automática**

Caso a PoE do Cliente especifique que a renovação é automática, o Cliente pode denunciar o Período de Subscrição do IBM SaaS prestes a expirar, mediante pedido por escrito ao representante de vendas IBM ou Parceiro de Negócios IBM do Cliente com, pelo menos, noventa (90) dias de antecedência relativamente à data de expiração especificada na PoE. Caso a IBM ou o seu Parceiro de Negócios IBM não receba o aviso de denúncia até à data de expiração, o Período de Subscrição prestes a expirar será automaticamente renovado por um período de um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição original, conforme especificado na PoE.

##### **6.2 Facturação Contínua**

Se a PoE indicar que a renovação do Cliente é contínua, o Cliente continuará a ter acesso ao IBM SaaS e ser-lhe-á cobrada a utilização do IBM SaaS numa base contínua. Para descontinuar a utilização do IBM SaaS e interromper o processo de facturação, o Cliente terá de enviar uma notificação por escrito, à IBM ou ao seu Parceiro de Negócios, com antecedência de noventa (90), a solicitar o cancelamento do respectivo IBM SaaS. Após o cancelamento do acesso do Cliente, serão cobrados ao Cliente quaisquer encargos pendentes durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

##### **6.3 Renovação Requisitada**

Se a PoE indicar que o tipo de renovação do Cliente é "resolução", o IBM SaaS será resolvido no final do Período de Subscrição e o acesso do Cliente ao IBM SaaS será removido. Para continuar a utilizar o IBM SaaS para lá da data de fim, o Cliente terá de efectuar um pedido junto do representante de vendas IBM ou do Parceiro de Negócios IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

#### **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/support/acceleratedvalue/SaaS\\_Handbook\\_V18.pdf](http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf) 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, até sessenta e quatro gigabytes (64 GB) de memória (RAM) para o nível de base de dados TM1 e 200 GB de espaço em pasta partilhada. 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", o IBM SaaS inclui até quinhentos e doze gigabytes (512 GB) de memória (RAM) para o nível de base de dados TM1 e quinhentos gigabytes (500 GB) de espaço em pasta partilhada, sendo o nível de base de dados 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 Requisitos Mínimos**

É necessário que o Cliente tenha uma titularidade mínima para um (1) IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud e um (1) IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

### **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 efectuam qualquer controlo, cuja falha não resultará em morte, danos pessoais ou danos ambientais ou físicos graves. Estas aplicações que não efectuam 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**

#### **8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud**

O IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud pode criar, modificar e/ou eliminar objectos de base de dados TM1; gerir a segurança (utilizadores/grupos/privilégios); executar processos e agendar tarefas; aceder a informações de desempenho do servidor (cubos de métricas e registos de servidor); criar e gerir fluxos de trabalho; ler e gravar dados num servidor do IBM Cognos TM1 no qual o IBM SaaS esteja implementado.

#### **8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud**

O IBM Cognos Performance Management User on Cloud pode ler e gravar dados num servidor do IBM Cognos TM1 no qual o IBM SaaS esteja implementado.

O IBM Cognos Performance Management User on Cloud não tem autorização para utilizar qualquer um 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 para criação de processos
- 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

### **8.9 Software de Activação**

Esta oferta do IBM SaaS inclui o IBM Cognos Analysis for Excel como software de activação e pode incluir outro software de activação. O Cliente pode utilizar o software de activação apenas em associação com a utilização do IBM SaaS por parte do Cliente durante o Período de Subscrição. Caso o software de activação contenha código exemplo, o Cliente terá o direito adicional de utilizar o código exemplo para criar trabalhos derivados do código exemplo e utilizá-los com esta concessão. O software de activação é fornecido sujeito ao SLA, se existente, como um componente do IBM SaaS, e está sujeito ao(s) acordo(s) de licença aplicável(is).

### **8.10 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.

## 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 por um servidor de processamento analítico online (OLAP) em memória de 64 bits, 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"). Também inclui uma interface da Web que permite aos utilizadores finais contribuir, rever e aprovar planos, aceder a relatórios, indicadores de desempenho chave e métricas e executar análises ad-hoc e permite aos administradores monitorizar a actividade do IBM Cognos TM1, o suplemento do Excel que disponibiliza aos utilizadores exploração, detecção, criação de relatórios e análise de dados do IBM Cognos TM1 no Microsoft Excel, uma aplicação móvel que permite aos utilizadores finais contribuir, rever e aprovar planos num Apple iPad, e um cliente distribuído que permite aos utilizadores finais executar introdução de dados, aceder a relatórios, indicadores de desempenho chave e métricas e realizar análises ad-hoc.

Esta oferta do IBM SaaS inclui uma (1) Instância de Produção, uma (1) Instância de Não Produção, até sessenta e quatro gigabytes (64 GB) de memória (RAM) para o nível de base de dados TM1 e duzentos gigabytes (200 GB) de espaço em pasta partilhada.

Esta oferta do IBM SaaS é alojada num ambiente "multi-tenant" com um hypervisor gerido.

### 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, o 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 apenas do espaço em pasta partilhada. As cópias de segurança são criadas diariamente no local e replicadas para outra base de dados num centro de dados separado, para o caso de ocorrer um evento de Força Maior na localização principal. A IBM irá manter as 7 últimas cópias de segurança diárias e ainda duas cópias de segurança semanais. As cópias de segurança são encriptadas num sistema de cópia de segurança baseado em disco e durante a transmissão. As referências a "dias" ou "diariamente" designam dias de calendário.

### 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, NEGÓCIO, RECEITAS, CLIENTELA OU POUPANÇAS PERDIDAS.

**Apêndice B**

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

- 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 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 período de vigência 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 atingir satisfatoriamente um Nível de Serviço.
- "Força Maior" designa casos de força maior, 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.
- "Tempo de Inactividade 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. O referido ticket de suporte tem de ser registado 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 não se limitando a, descrições detalhadas de todos os Eventos relevantes e do Nível de Serviço ao qual se refere a reclamação de incumprimento.

A IBM irá avaliar internamente o Tempo de Inactividade total combinado durante cada Mês Contratado. Os Créditos de Disponibilidade serão baseados 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 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

Nível de Serviço Alcançado durante um Mês Contratado	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 do "Nível de Serviço Alcançado" 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% Nível de Serviço Alcançado
_____	
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 de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas sem se limitar a teste, 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.