

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

---

## IBM Performance Management

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

<http://www.ibm.com/software/sla/sladb.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 Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

### 2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos da(s) seguinte(s) métrica(s), conforme especificado no Documento de Transacção:

- a. Servidor Virtual Gerido Médio corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um servidor é um computador físico constituído por unidades de processamento, memória e funções de entrada/saída e que executa procedimentos solicitados, comandos ou aplicações para um ou mais utilizadores ou dispositivos clientes. Caso estejam a ser implementados bastidores, estruturas blade ou outro equipamento semelhante, cada dispositivo físico separável (por exemplo, um dispositivo blade ou montado em bastidor) que tenha os componentes requeridos é considerado um servidor separado. Um Servidor Virtual corresponde a

um computador virtual criado através da criação de partições dos recursos disponíveis para um servidor físico ou um servidor físico sem partições. Têm de ser obtidas titularidades de Servidor Virtual Gerido Médio em número suficiente para cobrir o número médio de Servidores Virtuais geridos pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.

### **3. Encargos e Facturação**

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

#### **3.1 Encargos Mensais Parciais**

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 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**

Quando os Utilizadores do IBM SaaS se registam para uma conta ("Conta"), a IBM poderá fornecer ao Utilizador do IBM SaaS uma identificação e palavra-passe da Conta. O Cliente é responsável por assegurar que cada Utilizador do IBM SaaS efectua a gestão e a actualização das informações da sua Conta. Em qualquer altura, o Cliente poderá solicitar que quaisquer Dados Pessoais, fornecidos como parte do registo para uma Conta ou utilização do IBM SaaS, sejam corrigidos ou removidos das informações da Conta e assim sendo, tal informação será corrigida ou removida, mas a remoção poderá impedir o acesso ao IBM SaaS.

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. 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:

#### **5.1 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.

#### **5.2 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.

#### **5.3 Necessidade de Renovação pelo Cliente**

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.

## 6. Suporte Técnico

Está disponível Suporte Técnico para o IBM SaaS durante o período de subscrição.

**O Horário de Funcionamento do Portal de Suporte e Suporte de SaaS por Correio Electrónico é o seguinte:**

8h00 – 20h00, Hora Padrão do Leste dos Estados Unidos, de Segunda-feira a Sexta-feira (excepto feriados)

Linha Directa de Suporte: 1-855-221-1166 nos Estados Unidos

Correio Electrónico: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Suporte Fora do Horário de Expediente e para Inactividade do Sistema:**

O Suporte Fora do Horário de Expediente e para Inactividade do Sistema está disponível apenas para problemas de Gravidade 1 nos dias úteis, fins-de-semana e feriados.

Mais informações sobre as horas de disponibilidade, endereços de correio electrónico, sistemas de comunicação de problemas online e outros meios e processos de comunicação de suporte técnico são descritos no IBM Software as a Service Support Handbook e aplicam-se ao IBM SaaS, salvo indicação em contrário na presente secção.

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta
1	<b>Impacto crítico no negócio/inactividade do serviço:</b> Uma funcionalidade crítica do negócio está inoperável ou ocorreu uma falha numa interface crítica. Esta situação aplica-se normalmente a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acesso a serviços, resultando num impacto crítico nas operações. Esta condição requer uma solução imediata.	No prazo de 1 hora	24x7
2	<b>Impacto significativo no negócio:</b> Um serviço ou função do negócio encontra-se gravemente restringido na sua utilização ou o Cliente está em risco de falhar prazos de negócios.	No prazo de 2 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.
3	<b>Impacto menor no negócio:</b> Indica que o serviço ou funcionalidade pode ser utilizado e não tem impacto crítico nas operações.	No prazo de 4 horas de expediente	Horário de Expediente Seg. a Sex.
4	<b>Impacto mínimo no negócio:</b> Uma dúvida ou pedido não técnico	No prazo de 1 dia útil	Horário de Expediente Seg. a Sex.

## 7. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

### 7.1 Conformidade com o Acordo Safe Harbor

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

### 7.2 Cookies

O Cliente tem conhecimento e concorda que a IBM pode, como parte do funcionamento e suporte normal do IBM SaaS, recolher informações pessoais do Cliente (dos seus funcionários e subcontratados) relacionadas com a utilização do IBM SaaS, através de tecnologias de rastreio ou outras. A IBM recolhe estas informações com o objectivo de recolher estatísticas de utilização e informações sobre a eficácia do IBM SaaS, para efeitos de melhoria da experiência do utilizador e/ou personalização de interações com o Cliente. O Cliente confirma que irá obter ou obteve consentimento para permitir à IBM o tratamento das informações pessoais recolhidas para as finalidades acima indicadas na IBM, noutras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou as suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a legislação aplicável. A IBM respeitará os pedidos de funcionários e

subcontratados do Cliente para aceder, actualizar, corrigir ou eliminar as respectivas informações de contacto.

### **7.3 Limitação para Step-up**

Para ofertas do IBM SaaS designadas como "Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS"), o Cliente deverá ter adquirido anteriormente titularidades de licença apropriadas para o programa IBM associado, conforme indicado no nome da oferta Step-up SaaS. Por exemplo, o Cliente que adquirir o IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers terá de ter titularidades licenciadas para o programa IBM associado do IBM Tivoli Monitoring. As titularidades do Cliente para o Step-up SaaS não podem exceder as titularidades do Cliente para o programa IBM associado.

Ao adquirir o Step-up SaaS, o Cliente não poderá utilizar as mesmas titularidades de licença do programa IBM associado no respectivo ambiente instalado local em conjunto com as titularidades do Step-up SaaS. Por exemplo, se o Cliente tiver 23 titularidades de Servidor Virtual Gerido para o programa IBM associado e optar por adquirir 10 titularidades de Servidor Virtual Gerido Médio do Step-up SaaS, o Cliente pode monitorizar 10 Servidores Virtuais Geridos Médios do Step-up SaaS a partir do ambiente do IBM SaaS e 13 Servidores Virtuais Geridos a partir do software instalado no local.

O Step-up SaaS não inclui Subscrição e Suporte para o programa IBM associado. O Cliente declara que adquiriu as (1) titularidades de licença aplicáveis e (2) Subscrição e Suporte para o(s) programa(s) IBM associado(s). Durante o Período de Subscrição do Step-up SaaS, o Cliente terá de manter a Subscrição e o Suporte actuais para as titularidades do programa IBM utilizadas em conjunto com as titularidades do Step-up SaaS. Na eventualidade de a licença de utilização do(s) programa(s) IBM associado(s) do Cliente ou a Subscrição e Suporte do Cliente para o(s) programa(s) IBM associado(s) ser terminada, o direito de utilização do Step-Up SaaS por parte do Cliente cessará.

### **7.4 Localizações Beneficiárias Derivadas**

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

## Apêndice A

### 1. IBM Monitoring (SaaS)

O IBM Monitoring (SaaS) proporciona uma experiência de utilizador final e monitorização de recursos para alertar os utilizadores para problemas e ajudar a resolvê-los de forma rápida e eficiente.

Os utilizadores do Entry dispõem das seguintes funcionalidades:

- A IU IBM Application Performance Management (IU APM) permite aos utilizadores visualizar a condição das aplicações e pesquisar para ver mais detalhes, tais como eventos relacionados e KPIs para os componentes associados à aplicação.
- Detecta e define automaticamente a estrutura de aplicações, que pode ser modificada ou removida.
- Instala e configura agentes automaticamente, com pouca ou nenhuma intervenção manual necessária.
- Permite aos utilizadores identificar a experiência real do utilizador final para a aplicação, com o tempo de resposta discriminado por componente.
- Permite aos utilizadores visualizar métricas de condição essenciais para todos os recursos monitorizados.
- Permite aos utilizadores criar e modificar limiares para identificar problemas visualmente e receber alertas.

### 2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

O IBM Application Diagnostics (SaaS) faculta informações de diagnóstico aprofundadas para identificar a causa raiz de problemas de desempenho de aplicações, de modo a que possam ser rapidamente resolvidos.

Os utilizadores do Diagnostics dispõem das seguintes funcionalidades:

- A IU IBM Application Performance Management (IU APM) permite aos utilizadores visualizar a condição das aplicações e pesquisar para ver mais detalhes, tais como eventos relacionados e KPIs para os componentes associados à aplicação.
- Detecta e define automaticamente a estrutura de aplicações, que pode ser modificada ou removida.
- Instala e configura agentes automaticamente, com pouca ou nenhuma intervenção manual necessária.
- Permite aos utilizadores visualizar métricas de condição essenciais para os respectivos servidores de aplicações.
- Decompõe o desempenho até ao nível de código e inclui informações de desempenho chave, tais como dados de contexto e rastreios de pilha de memória.

### 3. IBM Application Performance Management (SaaS)

O IBM Application Performance Management (SaaS) proporciona uma experiência de utilizador final, rastreio de transacções e monitorização de recursos para alertar os utilizadores para problemas com aplicações e ajudar a resolvê-los de forma mais rápida e eficiente.

Os utilizadores dispõem das seguintes funcionalidades:

- A IU IBM Application Performance Management (IU APM) permite aos utilizadores visualizar a condição das aplicações e pesquisar para ver mais detalhes, tais como eventos relacionados e KPIs para os componentes associados à aplicação.
- Detecta e define automaticamente a estrutura de aplicações, que pode ser modificada ou removida.
- Instala e configura agentes automaticamente, com pouca ou nenhuma intervenção manual necessária.
- Com o Rastreio de Transacções, os utilizadores podem identificar obstáculos ao desempenho de aplicações em todos os navegadores, servidores da Web e servidores de aplicações monitorizados.

- Permite aos utilizadores identificar a experiência real do utilizador final para a aplicação, como o tempo de resposta tal como percebido pelos utilizadores de navegadores móveis e de desktop suportados, discriminado por componente.
- Permite aos utilizadores visualizar métricas de condição essenciais para todos os recursos monitorizados.
- Permite aos utilizadores criar e modificar limiares para identificar problemas visualmente e receber alertas.
- Suporta a geração automática de pedidos de serviço para resolver um problema no IBM SmartCloud Control Desk, com base em alertas do IBM Application Performance Management (SaaS).
- Suporta integração de eventos do IBM Application Performance Management (SaaS) no IBM Tivoli Netcool OMNIBus.

# Termos de Utilização da IBM – Compromisso de Nível de Serviço IBM

---

## Apêndice B

A IBM faculta o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS, sendo que este é aplicável se especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção.

Será aplicável a versão deste SLA vigente no início ou renovação do período de subscrição do Cliente. O Cliente compreende que o SLA não constitui uma garantia a favor do Cliente.

### 1. Definições

- a. "Contacto Autorizado" designa a pessoa indicada pelo Cliente à IBM que tem autorização para submeter Reclamações ao abrigo do presente SLA.
- b. "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.
- c. "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.
- d. "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.
- e. "Cliente" designa uma entidade que subscreve o Serviço directamente à IBM, com autorização de utilização do Serviço na altura do envio de uma Reclamação e que não se encontre em situação de incumprimento de quaisquer obrigações essenciais, incluindo obrigações de pagamento, ao abrigo do seu contrato com a IBM relativo ao Serviço.
- f. "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, integrações, 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.
- g. "Evento" designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não atingir satisfatoriamente um Nível de Serviço.
- h. "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.
- i. "Tempo de Inactividade Planeado do Sistema" designa uma desactivação prevista do Serviço para efeitos de manutenção do serviço ou actualizações ao sistema, como por exemplo, sem limitação, quando uma edição, patch ou correcção dinâmica é aplicada.

- j. "Serviço" designa uma instância de produção do IBM Performance Management (SaaS) à qual o presente SLA se aplica, conforme indicado 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 por não ter sido cumprido.

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 aos Serviços Agrupados e não no encargo 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.

Se adquiriu o Serviço junto de um revendedor IBM válido numa transacção de recomercialização na qual a IBM conserve a principal responsabilidade pelo cumprimento do Serviço e dos compromissos do SLA, o Crédito de Disponibilidade basear-se-á no RSVP (Relationship Suggested Volume Price, Preço de Volume Sugerido de Relação) então actual correspondente ao Serviço em vigor no Mês Contratado objecto de uma Reclamação, com um desconto de 50%.

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

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)
Inferior a 99,8%	2%
Inferior a 98,8%	5%
Inferior a 95,0%	10%

A percentagem da "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 por (c) o número total de minutos num Mês Contratado, com a fracção resultante expressa em percentagem.

Exemplo: 432 minutos de Tempo de Inactividade total durante um Mês Contratado

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 432 minutos de Tempo de Inactividade = 42.768 minutos	= 2% de Crédito de Disponibilidade para 99,0% de disponibilidade durante o Mês Contratado
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.
- Instâncias de não produção, incluindo mas não se limitando a teste, recuperação de desastres, formação, perguntas e respostas (Q&A) ou desenvolvimento.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, convidados e participantes do Cliente IBM do Serviço.
- Serviços, programas, software de activação ou agentes em execução em sistemas de cliente ou sistemas fornecidos por terceiros
- 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.