

IBM Performance Management on Cloud

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

No 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 ToU.

Os ToU são regidos pelo Contrato Internacional IBM Passport Advantage, pelo Contrato Internacional IBM Passport Advantage Express ou pelo Contrato Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Contrato") e, junto com os ToU, constituem o Contrato.

1. IBM SaaS

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

- IBM Monitoring on Cloud
- IBM Application Diagnostics on Cloud
- IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Monitoring Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Three Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Pack Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management on Cloud Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Manager Standard Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Advanced Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Performance Management Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Application Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management Advanced on Cloud Step up for existing IBM Monitoring Customers
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

- IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud
- IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob a(s) métrica(s) de encargo a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- Average Managed Virtual Server** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um servidor é um computador físico que é composto de unidades de processamento, memória e recursos de entrada/saída e que executa procedimentos solicitados, comandos ou aplicativos para um ou mais usuários ou dispositivos clientes. Onde racks, gabinetes blade ou outro equipamento semelhante está sendo utilizado, cada dispositivo físico separável (por exemplo, um blade ou um dispositivo montado em rack) que possui os componentes requeridos é considerado em si um servidor separado. O Servidor Virtual é um computador virtual criado pelo particionamento de recursos disponíveis para um servidor físico ou é um servidor físico não particionado. Devem ser obtidas autorizações suficientes do Average Managed Virtual Server para cobrir o número médio de Servidores Virtuais gerenciados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- Evento** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Evento é uma ocorrência de um evento específico que é processado pelo, ou está relacionado ao uso do, IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Evento que ocorra durante o período de medição especificado em um Certificado de Titularidade (PoE) ou em um Documento de Transação.

Para o IBM Website Monitoring on Cloud, um evento corresponde a cada passo executado em um script. Os scripts executados diversas vezes ou com diversas etapas são considerados Eventos distintos.

3. Encargos e Faturamento

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

3.1 Encargos Mensais Parciais

Um encargo mensal parcial conforme especificado no Documento de Transação pode ser calculado de maneira proporcional.

3.2 Encargos de Excedentes

Se o uso real do IBM SaaS pelo Cliente durante o período de medição exceder a autorização declarada no PoE, o Cliente será cobrado pelo excedente, conforme estabelecido no Documento de Transação.

4. Acesso à Conta

O Cliente é responsável por assegurar que cada Usuário do IBM SaaS gereencie e mantenha as informações da sua conta atualizadas. O Cliente é responsável por assegurar que cada Usuário do IBM SaaS proteja a identificação e senha da sua conta e controle quem pode acessar uma conta de Usuário do IBM SaaS ou usar qualquer IBM SaaS em nome do Cliente.

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

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

5.1 Renovação Automática

Se o PoE do Cliente declarar que a renovação do Cliente é automática, o Cliente poderá rescindir o Período de Subscrição do IBM SaaS a expirar através de uma solicitação por escrito para o representante de vendas IBM ou Parceiro Comercial IBM, pelo menos 90 (noventa) dias antes da data de expiração estabelecida no PoE. Se a IBM ou o Parceiro Comercial 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 pela mesma duração do Período de Subscrição original, conforme estabelecido no PoE.

5.2 Faturamento Contínuo

Quando o PoE declarar 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 um sistema de faturamento contínuo. Para descontinuar o uso do IBM SaaS e parar o processo de faturamento contínuo, o Cliente precisará fornecer à IBM ou ao Parceiro Comercial IBM do Cliente um aviso, por escrito, com noventa (90) dias de antecedência, solicitando o cancelamento do IBM SaaS do Cliente. Após o cancelamento do acesso do Cliente, o Cliente será cobrado por quaisquer encargos de acesso pendentes até durante o mês em que o cancelamento entrou em vigor.

5.3 Renovação Necessária

Quando o PoE declarar que o tipo de renovação do Cliente é "rescindir", o IBM SaaS terminará no final 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 fazer um pedido ao representante de vendas IBM ou Parceiros Comercial IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

6. Suporte Técnico

Durante o Período de Subscrição e após a IBM notificar o Cliente de que o acesso ao IBM SaaS está disponível; o suporte técnico para o IBM SaaS é fornecido via telefone, e-mail, fóruns online e Portal de Suporte do SaaS. Quaisquer aprimoramentos, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte de qualquer tipo de suporte técnico são considerados parte do IBM SaaS e, portanto, regidos por estes ToU. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

Mais informações sobre o horário de disponibilidade, endereços de e-mail, sistemas de reporte de problema online, outros veículos e processos de comunicação de suporte técnico estão descritas no IBM Software as a Service Support Handbook.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Cobertura do Tempo de Resposta
1	Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço: Funcionalidades essenciais para os negócios ficam inoperáveis ou ocorre falha em uma interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços que resulta em um impacto crítico nas operações. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora	24 horas por dia, 7 dias por semana
2	Impacto significativo nos negócios: Um recurso ou uma função de negócios do serviço está gravemente restrito em seu uso ou o Cliente corre o risco de perder prazos finais de negócios.	Dentro de 2 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Cobertura do Tempo de Resposta
3	Impacto menor nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira.
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma consulta ou solicitação não técnica.	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira.

7. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

7.1 Conformidade como o Safe Harbor

A IBM está sujeita ao US-EU e o US-Swiss Safe Harbor Frameworks, conforme definição do Departamento de Comércio dos Estados Unidos, com relação à coleta, ao uso e à retenção de informações coletadas a partir da União Europeia. Para obter mais informações sobre a diretiva Safe Harbor ou para acessar a declaração de certificação da IBM, acesse <http://www.export.gov/safeharbor/>.

7.2 Cookies

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e suporte normais do IBM SaaS, coletar informações pessoais do Cliente (funcionários e contratados do Cliente) relacionadas ao uso do IBM SaaS, por meio de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas de uso e informações sobre a eficácia do IBM SaaS com o propósito de melhorar a experiência do usuário e/ou customizar as interações com o Cliente. O Cliente confirma que obterá ou obteve consentimento para permitir que a IBM processe as informações pessoais coletadas para o propósito acima na IBM, outras empresas IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as informações pessoais coletadas.

7.3 Limitação para Ofertas Step up

Para ofertas IBM on Cloud designadas como "Step-up for existing Clients" ("Step-up on Cloud"), o Cliente deve ter adquirido previamente autorizações de licença apropriadas para o programa IBM associado, conforme identificado no nome da oferta Step-up on Cloud. Por exemplo, o Cliente que compra o IBM Monitoring on Cloud Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers deve ter autorizações licenciadas para o programa IBM associado do IBM Tivoli Monitoring. As autorizações para o Step-up On Cloud do Cliente não podem exceder as autorizações do Cliente para o programa associado da IBM.

Ao adquirir o Step-up on Cloud, o Cliente não pode usar as mesmas autorizações de licença do programa IBM associado dentro do ambiente instalado no local do Cliente, bem como com as autorizações do Step-up on Cloud. Por exemplo, o Cliente tem 23 autorizações de Servidor Virtual Gerenciado para o programa IBM associado e escolhe comprar 10 autorizações de Média de Servidor Virtual Gerenciado do Step-up on Cloud, o Cliente pode monitorar 10 Médias de Servidores Virtuais Gerenciados do Step-up on Cloud a partir do ambiente IBM on Cloud e 13 Servidores Virtuais Gerenciados a partir do software instalado no local.

O Step-up on Cloud não inclui a Subscrição e o Suporte para o programa IBM associado. O Cliente declara que adquiriu (1) as autorizações de licença e (2) Subscrição e Suporte aplicáveis para o(s) programa(s) IBM associado(s). Durante o Período de Subscrição do Step-up on Cloud, o Cliente deve manter atualizados a Subscrição e o Suporte para as autorizações do programa IBM usadas em conjunto com as autorizações do Step-up on Cloud. No caso da licença do Cliente para usar o(s) programa(s) IBM associado(s) ou da Subscrição e do Suporte do Cliente para o(s) programa(s) IBM associado(s) ser finalizado, o direito do Cliente de usar o Step-Up on Cloud será finalizado.

7.4 Locais de Benefício Derivado

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identificar como recebedor(es) dos benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado no pedido do IBM SaaS como o local de benefício primário, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações atualizadas e por fornecer quaisquer mudanças à IBM.

Apêndice A

1. IBM Monitoring on Cloud

O IBM Monitoring on Cloud fornece monitoramento dos recursos e da experiência do usuário final para alertar os usuários sobre problemas com aplicativos e ajudar a resolvê-los de maneira rápida e eficiente.

Os usuários do Monitoring possuem os recursos a seguir:

- O IBM Application Performance Management UI (APM UI) permite que os usuários visualizem o funcionamento de aplicativos e investiguem mais detalhes, tais como eventos relacionados e KPIs para os componentes associados a tal aplicativo.
- Descobre e define automaticamente a estrutura do aplicativo, que pode ser modificada ou removida.
- Instala e configura agentes automaticamente, com pouca ou nenhuma intervenção manual necessária.
- Permite que os usuários identifiquem experiências de usuário final reais para o aplicativo com tempo de resposta dividido entre componentes.
- Permite que os usuários vejam métricas-chave de funcionamento para todos os recursos monitorados.
- Permite que os usuários criem e modifique limites para visualmente identificar problemas e recebam alertas.

2. IBM Application Diagnostics on Cloud

O IBM Application Diagnostics on Cloud fornece informações de diagnóstico profundas para identificar a causa raiz de problemas de desempenho de aplicativos, de forma que eles possam ser resolvidos rapidamente.

Os usuários do Diagnostics possuem os recursos a seguir:

- O IBM Application Performance Management UI (APM UI) permite que os usuários visualizem o funcionamento de aplicativos e investiguem mais detalhes, tais como eventos relacionados e KPIs para os componentes associados a tal aplicativo.
- Descobre e define automaticamente a estrutura do aplicativo, que pode ser modificada ou removida.
- Instala e configura agentes automaticamente, com pouca ou nenhuma intervenção manual necessária.
- Permite que os usuários vejam métricas-chave para seus servidores de aplicativos.
- Decompõe o desempenho até o nível do código e inclui informações chave de diagnóstico, tais como dados de contexto e rastreamento de pilha.

3. IBM Application Performance Management on Cloud

O IBM Application Performance Management on Cloud fornece monitoramento de transações e de experiência do usuário final, além de monitoramento de recursos para alertar os usuários sobre problemas com aplicativos e ajudar a resolvê-los de maneira rápida e eficiente.

Os usuários possuem os recursos a seguir:

- O IBM Application Performance Management UI (APM UI) permite que os usuários visualizem o funcionamento de aplicativos e investiguem mais detalhes, tais como eventos relacionados e KPIs para os componentes associados a tal aplicativo.
- Descobre e define automaticamente a estrutura do aplicativo, que pode ser modificada ou removida.
- Instala e configura agentes automaticamente, com pouca ou nenhuma intervenção manual necessária.
- Com Rastreamento de Transações, os usuários podem identificar gargalos de desempenho do aplicativo em todos os navegadores, servidores da web e servidores de aplicativo monitorados.

- Permite que os usuários identifiquem a experiência real do usuário final do aplicativo com o mesmo tempo de resposta visto pelos usuários de navegador móvel e de desktop suportados, dividido entre componentes.
- Permite que os usuários vejam métricas-chave de funcionamento para todos os recursos monitorados.
- Permite que os usuários criem e modifique limites para visualmente identificar problemas e recebam alertas.
- Suporta a geração automática de solicitações de serviço para resolver um problema no IBM SmartCloud Control Desk, com base nos alertas do IBM Application Performance Management on Cloud.
- Suporta a integração dos eventos do IBM Application Performance Management on Cloud para o IBM Tivoli Netcool OMNibus.

4. IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

O IBM Application Performance Management Advanced on Cloud fornece recursos avançados de monitoramento, tais como rastreamento de transações, monitoramento de dispositivos móveis e diagnósticos no nível de código. Ele inclui todos os recursos do IBM Application Performance Management e do IBM Application Diagnostics, tais como:

- O IBM Application Performance Management UI (APM UI) permite que os usuários visualizem o funcionamento de aplicativos e investiguem mais detalhes, tais como eventos relacionados e KPIs para os componentes associados a tal aplicativo.
- Descobre e define automaticamente a estrutura do aplicativo, que pode ser modificada ou removida.
- Instala e configura agentes automaticamente, com pouca ou nenhuma intervenção manual necessária.
- Com Rastreamento de Transações, os usuários podem identificar gargalos de desempenho do aplicativo em todos os navegadores, servidores da web e servidores de aplicativo monitorados.
- Permite que os usuários identifiquem a experiência real do usuário final do aplicativo com o mesmo tempo de resposta visto pelos usuários de navegador móvel e de desktop suportados, dividido entre componentes.
- Permite que os usuários vejam métricas-chave de funcionamento para todos os recursos monitorados.
- Divide o desempenho no nível do código e inclui informações-chave de diagnóstico como dados de contexto e rastreamento de pilha.
- Permite que os usuários criem e modifique limites para visualmente identificar problemas e receber alertas.
- Suporta a geração automática de solicitações de serviço para resolver um problema no IBM SmartCloud Control Desk, com base nos alertas do IBM Application Performance Management para o Cloud.
- Suporta a integração dos eventos do IBM Application Performance Management on Cloud para o IBM Tivoli Netcool OMNibus.

5. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

O IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Monitoring estende a capacidade do IBM Monitoring da seguinte forma:

- Analisando os dados de gerenciamento de desempenho automaticamente para definir uma linha de base para comportamento "normal".
- Alertando um operador quando a métrica desvia da linha de base levantando uma anomalia no APM UI.
- Permitindo que um operador faça uma análise profunda da anomalia, inclusive buscando métricas relacionadas para que possa chegar à causa raiz mais rapidamente.

6. IBM Operations Analytics – Predictive Insights on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud e IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

IBM Operation Analytics – O Predictive Insight on Cloud for IBM Application Performance Management e o IBM Application Performance Management Advanced ampliam a capacidade do IBM Application Performance Management e do IBM Application Performance Management Advanced da seguinte forma:

- Analisando os dados de gerenciamento de desempenho automaticamente para definir uma linha de base para comportamento "normal".
- Alertando um operador quando a métrica desvia da linha de base levantando uma anomalia no APM UI.
- Permitindo que um operador faça uma análise profunda da anomalia, inclusive buscando métricas relacionadas para que possa chegar à causa raiz mais rapidamente.

7. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

O IBM Website Monitoring on Cloud amplia as capacidades do IBM Application Performance Management ou do IBM Application Performance Management Advanced fornecendo visibilidade sobre a disponibilidade e o desempenho dos aplicativos do Cliente usando transações sintéticas executadas a partir de diversas localidades no mundo sem a necessidade de instalar nenhuma infraestrutura.

8. IBM Website Monitoring on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

O IBM Website Monitoring on Cloud amplia as capacidades do IBM Application Performance Management ou do IBM Application Performance Management Advanced fornecendo visibilidade sobre a disponibilidade e o desempenho dos aplicativos do Cliente usando transações sintéticas executadas a partir de diversas localidades no mundo sem a necessidade de instalar nenhuma infraestrutura.

9. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

O IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud é direcionado a fornecer o perfeito processamento e a análise de dados de alto desempenho, portanto, é necessário garantir que ele esteja funcionando perfeitamente. Essa é a função exata do IBM Monitoring Agent for SAP HANA, que: fornece informações indispensáveis para determinar o funcionamento e o desempenho do ambiente SAP HANA do Cliente. Está disponível como parte do componente do IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, que é oferecido como um complemento para o IBM Application Performance Management (APM) on Cloud ou para o IBM APM Advanced on Cloud.

10. IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

O IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud é direcionado a fornecer o processamento e a análise de dados de alto desempenho, portanto, é necessário garantir que ele esteja funcionando perfeitamente. Essa é a função exata do IBM Monitoring Agent for SAP HANA, que: fornece informações indispensáveis para determinar o perfeito funcionamento e o desempenho do ambiente SAP HANA do Cliente. Está disponível como parte do componente do IBM Application Performance Management SAP Extension Pack on Cloud, que é oferecido como um complemento para o IBM Application Performance Management (APM) on Cloud ou para o IBM APM Advanced on Cloud.

11. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Monitoring on Cloud

O IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud também pode monitorar o desempenho e a disponibilidade do sistema Hadoop do Cliente, ajudando o Cliente a identificar e a resolver problemas enquanto trata do processamento e da análise de grandes conjuntos de dados. Esse Extension Pack é oferecido como um complemento para o IBM Monitoring on Cloud, para o IBM APM on Cloud ou para o IBM APM Advanced on Cloud.

12. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management on Cloud

O IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud também pode monitorar o desempenho e a disponibilidade do sistema Hadoop do Cliente, ajudando o Cliente a identificar e a resolver problemas enquanto trata do processamento e da análise de grandes conjuntos de dados. Esse Extension Pack é oferecido como um complemento para o IBM Monitoring on Cloud, o IBM APM on Cloud ou o IBM APM Advanced on Cloud.

13. IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud for IBM Application Performance Management Advanced on Cloud

O IBM Performance Management Data Analytics Extension Pack on Cloud também pode monitorar o desempenho e a disponibilidade do sistema Hadoop do Cliente, ajudando o Cliente a identificar e a resolver problemas enquanto trata do processamento e da análise de grandes conjuntos de dados. Esse Extension Pack é oferecido como um complemento para o IBM Monitoring on Cloud, para o IBM APM on Cloud ou para o IBM APM Advanced on Cloud.

Apêndice B

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS que será aplicável caso esteja especificado no Certificado de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação:

Aplicar-se-á a versão desse SLA que for atual no início ou na renovação do termo de subscrição do Cliente. O Cliente entende que o SLA não constitui uma garantia.

1. Definições

- a. **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 com relação a uma fatura futura de encargos de subscrição do IBM SaaS.
- b. **Reivindicação** – significa uma reivindicação que o Cliente submete à IBM de que um SLA não foi cumprido durante um Mês Contratado.
- c. **Mês Contratado** – significa cada mês completo durante a vigência do IBM SaaS medido de 0h horário GMT do primeiro dia do mês até 23h59 horário GMT do último dia do mês.
- d. **Tempo de Inatividade** – significa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção para o IBM SaaS foi interrompido e os usuários do Cliente não conseguem usar todos os aspectos do IBM SaaS para os quais eles possuem permissões. O Tempo de Inatividade não incluirá o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível por causa de:
 - Uma indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada;
 - Eventos ou causas além do controle da IBM (por exemplo, desastres naturais, indisponibilidades da internet, manutenção de emergência, etc.);
 - Problemas com aplicativos, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
 - Falha do Cliente em aderir às configurações necessárias do sistema e plataformas suportadas para acessar o IBM SaaS; ou
 - Conformidade da IBM com quaisquer designs, especificações ou instruções fornecidas à IBM pelo Cliente ou a um terceiro em nome do Cliente.
- e. **Evento** – significa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias reunidas que resultam em uma falha em atingir um SLA.

2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reivindicação, o Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 para cada Evento com o help desk do suporte técnico da IBM, dentro de 24 horas após o Cliente ficar ciente de que o Evento impactou seu uso do IBM SaaS. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias sobre o Evento e ajudar de forma razoável a IBM com o diagnóstico e a solução do Evento.
- b. O Cliente deve submeter a Reivindicação de um crédito de disponibilidade dentro de no máximo três (3) dias úteis após o término do Mês Contratado no qual a Reivindicação se originou.
- c. Os Créditos de Disponibilidade são baseados na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do momento em que o Cliente relata que foi impactado pela primeira vez pelo Tempo de Inatividade. Para cada Reivindicação válida, a IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base no SLA atingido durante cada Mês Contratado, como mostrado na tabela abaixo. A IBM não será responsabilizada por diversos Créditos de Disponibilidade para o mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.

- d. Para Serviço Incluídos em Pacote Configurável (IBM SaaS individuais agrupados e vendidos juntos por um único preço conjunto), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço mensal único conjunto para o Serviço Incluído em Pacote Configurável, e não no encargo de subscrição mensal para cada IBM SaaS individual. O Cliente pode submeter somente Reivindicações relacionadas a um IBM SaaS individual em um pacote configurável em qualquer Mês Contratado e a IBM não será responsável pelos Créditos de Disponibilidade com respeito a mais de um IBM SaaS em um pacote configurável em qualquer Mês Contratado.
- e. Se o Cliente comprou o IBM SaaS de um revendedor válido da IBM em uma transação de recomercialização, na qual a IBM mantém a responsabilidade primária pelo cumprimento dos compromissos do SLA e IBM SaaS, o Crédito de Disponibilidade será baseado no Preço Sugerido de Relacionamento por Volume (RSVP) então atual para o IBM SaaS em vigor no Mês Contratado de que se trata uma Reivindicação, descontando uma razão de 50%.
- f. O total em Créditos de Disponibilidade concedidos com respeito a qualquer Mês contratado não deve, sob nenhuma circunstância, exceder dez por cento (10%) de um doze avos (1/12) dos encargos anuais pagos pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS.

3. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS durante o Mês Contratado é apresentada conforme a seguir:

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação)
Menos de 99,8%	2%
Menos de 98,8%	5%
Menor que 95,0%	10%

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: (a) o número total de minutos em um Mês Contratado, menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos em um Mês Contratado.

Exemplo: 432 minutos totais de Tempo de Inatividade durante o Mês Contratado

Total de 43,200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 432 minutos de Tempo de Inatividade = 42.768 minutos <hr/> Total de 43,200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias	= 2% de Crédito de Disponibilidade para 99.0% disponibilidade durante o Mês Contratado
---	--

4. Exclusões

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

- Serviços Beta e de testes.
- Ambientes de não produção, incluindo, dentre outros, de teste, recuperação de desastre, controle de qualidade ou desenvolvimento.
- Reivindicações feitas pelos usuários, guests, participantes e convidados autorizados do Cliente do IBM SaaS.
- Serviços, programas, software de ativação ou agentes em execução nos sistemas do Cliente ou em sistemas fornecidos por terceiros.