

## IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

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 denominado Termos de Uso da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível na URL a seguir: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

No caso de 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 do IBM Passport Advantage, pelo Contrato Internacional do 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 da Oferta Específica do SaaS:

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On
- IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

### 2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma das métricas de encargos a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- a. **Usuário Autorizado** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente deve obter autorizações separadas e vinculadas a cada Usuário Autorizado exclusivo com acesso ao IBM SaaS de qualquer maneira, direta ou indiretamente (por exemplo: por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por quaisquer meios. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número de Usuários Autorizados que receberam acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.

- b. **Usuário Simultâneo** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Usuário Simultâneo é uma pessoa que está acessando o IBM SaaS em um determinado momento. Independentemente da pessoa estar acessando simultaneamente o IBM SaaS diversas vezes, a pessoa é contada apenas como um único Usuário Simultâneo. O Cliente deve obter autorizações para o número máximo de Usuários Simultâneos acessando simultaneamente o IBM SaaS de qualquer maneira, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, de um dispositivo ou de um servidor de aplicativos), por quaisquer meios durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.
- c. **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 no Certificado de Titularidade (PoE) ou no Documento de Transação do Cliente.
- d. **Ativo** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Ativo é qualquer recurso tangível ou item de valor a ser gerenciado, incluindo equipamento de produção, instalações, transporte, hardware de TI e software. Qualquer recurso ou item com um identificador exclusivo no IBM SaaS é um Ativo distinto. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir os Ativos acessados ou gerenciados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

### 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 o encargo especificado no Documento de Transação.

### 4. Opções de Vigência e Renovação

A vigência do IBM SaaS começa na data em que a IBM notifica o Cliente sobre seu acesso ao IBM SaaS, conforme documentado no PoE. O PoE especificará se o Serviço em Nuvem será renovado automaticamente, continuará em uma base de uso contínuo ou terminará no fim da vigência.

Para renovação automática, a menos que o Cliente forneça um aviso de rescisão por escrito, pelo menos 90 dias antes da data de expiração da vigência, o IBM SaaS será renovado automaticamente pela vigência especificada no PoE.

Para uso contínuo, o IBM SaaS estará disponível mês a mês até que o Cliente forneça um aviso prévio de rescisão por escrito 90 dias antes do término. O IBM SaaS permanecerá disponível até o término do mês civil após tal período de 90 dias.

### 5. Suporte Técnico

O suporte técnico para o IBM SaaS é fornecido por e-mail, fóruns on-line e por um sistema de relatórios on-line. O suporte técnico não está disponível como uma oferta separada.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta	Cobertura do Tempo de Resposta
1	<b>Impacto crítico nos negócios/inatividade do serviço:</b> Funcionalidades essenciais para os negócios estão inoperáveis ou ocorre falha em uma interface essencial. Geralmente, se aplica a um ambiente de produção e indica uma incapacidade de acessar serviços que resultam em um impacto crítico nas operações. Esta condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora	24 horas por dia, 7 dias por semana
2	<b>Impacto significativo nos negócios:</b> 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	<b>Impacto menor nos negócios:</b> 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	<b>Impacto mínimo nos negócios:</b> Uma solicitação ou uma consulta não técnica	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira

## 6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

### 6.1 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, através de rastreamento e outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas e informações de uso sobre a eficácia do IBM SaaS com o propósito de acompanhar o uso e de melhorar a experiência do usuário e/ou customizar as interações com o Cliente, de acordo com a Declaração On-line de Privacidade da IBM em <http://www.ibm.com>.

### 6.2 Locais de Benefícios Derivados

Onde aplicável, os tributos se baseiam 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 informar quaisquer mudanças à IBM.

### 6.3 Limitação de Não Produção

Se o IBM SaaS for designado como "Non-Production" (Não Produção), o IBM SaaS poderá ser usado pelo Cliente apenas como parte das atividades internas de não produção, incluindo teste, ajuste de desempenho, diagnóstico de falha, benchmarking interno, preparação, atividade de controle de qualidade e/ou desenvolvimento de adições ou extensões para uso interno do IBM SaaS usando interfaces publicadas de programação de aplicativos. O Cliente não está autorizado a usar qualquer parte do IBM SaaS para qualquer outro propósito sem adquirir as autorizações de produção apropriadas. Usuários de Instância(s) de Não Produção do IBM SaaS devem ter autorizações do IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

As instâncias do IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production não incluem alta disponibilidade nem a mesma frequência de backup fornecidas com a instância de produção. Por motivos de desempenho, não mais de 30 usuários podem usar simultaneamente a Instância de não produção de qualquer maneira, direta ou indiretamente (por exemplo: via um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) através de qualquer meio.

Cada autorização do IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On aumenta o tamanho de uma instância do IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non Production Instance para permitir que 30 usuários adicionais acessem a Instância simultaneamente. Se o Cliente adiciona capacidade a uma instância do IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production através da compra do IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On, tal capacidade adicional não pode ser redesignada para outra instância do IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production em uma data posterior.

Com o IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On, até cinco usuários recebem acesso remoto com nível aprimorado de controle no ambiente.

O Cliente deve possuir autorização do IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) para acessar uma instância do IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On do IBM SaaS.

## 6.4 Limitação de Produtos IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

Todos os usuários com autorização dos produtos a seguir também devem ter uma autorização do mesmo tipo de usuário para o IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo):

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On

Com o IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo), o Cliente deve adquirir autorizações de um número e tipo de usuário iguais para o IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

O Cliente deve adquirir autorizações para o IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) como um pré-requisito para adquirir autorizações para o IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud.

## 6.5 Links para Websites de Terceiros ou Outros Serviços

Onde aplicável, se o Cliente ou um usuário do IBM SaaS transmitir conteúdo para um website ou outro serviço de terceiros que estejam vinculados ao ou sejam acessíveis pelo IBM SaaS, ou incorporar qualquer conteúdo de terceiros, como aplicativos ou bancos de dados, a um ambiente do IBM SaaS, o Cliente e o usuário do IBM SaaS dão à IBM consentimento para permitir tal transmissão de conteúdo e recebimento, uso e suporte de qualquer conteúdo de terceiros, mas tal interação se dará somente entre o Cliente e o website ou o serviço de terceiros. A IBM não dá garantias nem faz declarações sobre tais sites ou serviços de terceiros e não terá responsabilidade por tais sites ou serviços de terceiros. A IBM reserva-se o direito de recusar o suporte de qualquer terceiro, ou aplicativo ou processo customizado, por qualquer motivo, incluindo, mas não se limitando a: riscos de segurança observados, licenciamento ou exposições de desempenho.

## Apêndice A

### 1. Descrição do IBM SaaS

O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) é uma solução de gerenciamento de ativos corporativos que inclui ou suporta os processos e as funções a seguir:

- a. Gerenciamento de ativos corporativos – rastrear e gerenciar ativos e dados de localização no ciclo de vida do ativo.
- b. Gerenciamento de trabalho - gerenciar atividades de trabalho planejadas e não planejadas, desde a solicitação inicial até a conclusão e gravação.
- c. Gerenciamento de contrato – suporte para compra, leasing, aluguel, garantia, taxa de mão de obra, software, contratos principais, contratos gerais e contratos definidos pelo usuário.
- d. Gerenciamento de inventário – controlar e gerenciar detalhes do inventário relacionado ao ativo, incluindo quantidade, local, uso e valor.
- e. Gerenciamento de compras – auxiliar as fases de aquisição, como a compra direta e o reabastecimento de inventário.
- f. Gerenciamento de serviços – definir ofertas de serviços, estabelecer Acordos de Nível de Serviço (SLAs), monitorar entrega de nível de serviços e implementar procedimentos de escalação.

O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) é entregue com o conteúdo básico abrangendo relatórios, modelos, funções de usuários e grupos de segurança, permite o suporte para integrações de determinados sistemas e fornece ferramentas para ajudar na configuração do aplicativo de suporte.

### 1.2 Serviços Opcionais

- a. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production é um serviço opcional que fornece toda capacidade disponível com a oferta básica descrita na Seção 1, mas em uma Instância de Não Produção. Por motivos de desempenho, não mais de 30 usuários podem usar simultaneamente a Instância de não produção de qualquer maneira, direta ou indiretamente (por exemplo: via um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) através de qualquer meio.
- b. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On é um serviço opcional que aumenta o tamanho de uma Instância de Não Produção do IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) para permitir que 30 usuários adicionais acessem a Instância simultaneamente.
- c. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler é um serviço opcional que permite que planejadores criem cronogramas de trabalho e remetam tarefas para técnicos de campo.
- d. O IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) oferece customização de Cliente dentro de ambientes IBM SaaS e suporte adicional para gerenciar o IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Isto inclui selecionar suporte de: customizações, aplicativos de terceiros, implementação do banco de dados opcional, versão anterior à 7.5.x e superior, implementação de classe customizada e conexão única (SSO).
- e. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On fornece aos Clientes uma instância de Não Produção e acesso aprimorado para propósitos de desenvolvimento. Isto inclui nível aprimorado de acesso às tarefas de desenvolvimento de suporte, acesso ao banco de dados e ferramentas SQL, desenvolvimento de relatório BIRT, capacidade de implementar código, bem como reconstruir/reimplementar o arquivo maximo.ear e o acesso ao console do Websphere.
- f. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On entrega um conjunto de aplicativos de serviços como um negócio, como aqueles que permitem que o Cliente gerencie consumidores, contratos de consumidores com planejamentos de preço e faturamento, prestação de serviço, contratos de fornecedor e faturamento de consumidor. Este complemento suporta serviços como um negócio e assegura que somente usuários autorizados possam visualizar informações sobre os consumidores do Cliente.

- g. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On fornece uma solução para gerenciar ativos de calibração e as normas usadas para calibrá-los com recursos como rastreabilidade e rastreabilidade reversa, dados de histórico de calibração, folhas de dados de calibração e relatório.
- h. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On auxilia as empresas na melhoria da segurança, confiabilidade e conformidade com regulamentos. Esta solução fornece um aplicativo central para relatar incidentes abrangendo as áreas de trabalho, pessoal, de segurança, de saúde e ambiental.
- i. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On amplia a capacidade do IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) para incluir o gerenciamento de ativos lineares, permitindo a mudança de características sobre o período de um ativo linear usando segmentação dinâmica.
- j. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On permite que usuários visualizem informações do Sistemas de Informações Geográficas (GIS) dentro do IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). Este complemento fornece um contexto geoespacial de trabalho, ativos e recursos baseados em país.
- k. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On fornece aos usuários práticas de gerenciamento de ativos corporativos para ativos de transporte, incluindo frotas de carros, caminhões, ônibus, locomotivas, veículos ferroviários, aeronaves, embarcações e ativos lineares relacionados, como linhas de energia e rodovias.
- l. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On fornece às organizações de aviação recursos de gerenciamento e planejamento relacionados.
- m. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On fornece aos usuários capacidade de monitorar, rastrear e gerenciar ferramentas, equipamentos, instalações, dispositivos móveis e ativos de TI em uma única plataforma.
- n. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On fornece gerenciamento de ciclo de vida de ativos por meio de uma única plataforma.
- o. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On oferece aos usuários capacidade de gerenciar equipamentos de produção, instalações, transportes e ativos de infraestrutura em uma única plataforma integrada.
- p. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On fornece uma solução consolidada para o gerenciamento de vários trabalhos e ativos por meio de uma única plataforma e um único banco de dados.
- q. O IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On fornece cálculo em tempo real da configuração de um ativo e da vida do componente do ativo.
- r. O IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) fornece aos Clientes que não têm IDs de usuário do IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) somente acesso remoto a partir de dispositivos móveis para processos, trabalhos e gerenciamento de ativos do IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) por meio de uma interface customizável.
- s. O IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On fornece aos Clientes que têm IDs de usuário do IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) acesso remoto a partir de dispositivos móveis para processos, trabalhos e gerenciamento de ativos do IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) por meio de uma interface customizável.
- t. O IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud permite que engenheiros de confiabilidade e supervisores de manutenção tenham um melhor entendimento do funcionamento dos respectivos ativos. O IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud tem recursos para:
  - fornecer a capacidade de definir e normalizar o funcionamento do ativo com base em impulsionadores chave, tais como vida útil restante, histórico de manutenção e falha, manutenção preventiva vencida e condição baseada em condições meteorológicas e informações de sensor e medidor histórico e em tempo real;
  - consolidar informações sobre o funcionamento dos ativos de negócios para engenheiros de confiabilidade e supervisores de manutenção, incluindo histórico do ativo e dados de sensor históricos e em tempo real do sensor dos ativos;

- fornecer aos usuários a capacidade de acessar ativos de negócios por local, hierarquia ou classe de ativos para entender o contexto completo do funcionamento de ativos essenciais; e
- utilizar análises e informações em tempo real usando IBM Watson Internet of Things Platform, junto com outras fontes de informações, como condições meteorológicas atuais e históricas.

Esse conjunto de recursos fornece uma única visualização como parte do sistema Maximo em vez de ter que usar várias visualizações de várias ferramentas diferentes para atingir o mesmo resultado.

O IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud é entregue com relatórios de cobertura de conteúdo básicos, modelos, funções de usuário e grupos de segurança, habilita o suporte para integrações para certos sistemas e fornece ferramentas para ajudar a suportar a configuração de aplicativo.

## **2. Informações Pessoais e Conteúdo Regulado**

Este IBM SaaS não foi projetado para quaisquer requisitos de segurança específicos para conteúdo regulado, tais como informações pessoais ou informações pessoais sigilosas. O Cliente é responsável por determinar se este IBM SaaS atende às necessidades do Cliente com relação ao tipo de conteúdo que o Cliente usa em conjunto com o IBM SaaS.

## Apêndice B

A IBM fornece o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), conforme especificado em um PoE. O SLA não é uma garantia. O SLA está disponível apenas para o Cliente e se aplica apenas ao uso em ambientes de produção.

### 1. Créditos de Disponibilidade

O Cliente deve registrar um chamado de suporte de Gravidade 1 com o help desk de suporte técnico da IBM dentro de 24 horas após o Cliente primeiramente tornar conhecimento de que o evento impactou a disponibilidade do IBM SaaS. O Cliente deve ajudar de forma razoável a IBM com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA deve ser submetida dentro de três dias úteis após o término do mês contratado. A solução para uma reivindicação de SLA válida será um crédito em relação a uma fatura futura do IBM SaaS com base no período durante o qual o processamento de sistema de produção para o IBM SaaS não está disponível ("Tempo de Inatividade"). O Tempo de Inatividade é medido a partir do momento em que o Cliente relata o evento até o momento em que o IBM SaaS é restaurado e não inclui o tempo relacionado a indisponibilidade de manutenção planejada ou anunciada; causas além do controle da IBM; problemas com o Conteúdo ou com a tecnologia, os designs ou instruções do Cliente ou de terceiros; configurações e plataformas do sistema não suportadas, ou outros erros do Cliente; incidente de segurança causado pelo Cliente ou teste de segurança do Cliente. A IBM aplicará o mais alto Crédito de Disponibilidade aplicável com base na disponibilidade cumulativa do IBM SaaS durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade a respeito de qualquer mês contratado não pode exceder 10 por cento de um doze avos (1/12) dos encargos anuais para o IBM SaaS.

### 2. Níveis de Serviço

Disponibilidade do IBM SaaS durante um Mês Contratado

Disponibilidade durante um mês contratado	Crédito (% do encargo de subscrição mensal* para o mês contratado que é o objeto de uma reivindicação)
Menos de 99,8%	2%
Menos de 98,8%	5%
Menos de 95,0%	10%

\* Se o IBM SaaS foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado com base no preço de lista corrente para o IBM SaaS em vigor para o Mês Contratado, que é objeto de uma reivindicação, descontado a uma razão de 50%. A IBM disponibilizará um desconto diretamente para o Cliente.

A disponibilidade, expressa como uma porcentagem, é calculada como: o número total de minutos em um mês contratado, menos o número total de minutos de Tempo de Inatividade em um mês contratado, dividido pelo número total de minutos no 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	= Crédito de Disponibilidade de 2% para 99,0% de Disponibilidade durante o mês contratado
<hr/> 43.200 minutos totais	