

IBM PureApplication Service Infrastructure

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 um conflito, os Termos da Oferta Específica do SaaS prevalecem sobre os Termos Gerais. Ao fazer pedido, 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 Selecionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Contrato") e junto com os ToU tornam o contrato completo.

1. IBM SaaS

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

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service Storage Expansion de 1 TB
- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account
- PureApp Service Workload Backup e Restore Server
- PureApp Service Workload Backup e Restore Storage 0.1 TB
- PureApp Service Workload Backup e Restore Agent Entitlement 10 Pack
- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps
- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob as métricas de encargo a seguir, conforme especificado no Documento de Transação:

- a. **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.

3. Encargos e Faturamento

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

3.1 Encargos Mensais Parciais

O encargo mensal parcial é um encargo diário proporcional que será cobrado do Cliente. Os encargos mensais parciais são calculados com base nos dias restantes do mês, começando na data em que o Cliente é notificado pela IBM de que o acesso ao IBM SaaS está disponível. O encargo mensal parcial é calculado no início do período de subscrição do Cliente apenas quando o acesso ao IBM SaaS não começa no primeiro dia do mês. O encargo mensal parcial efetivamente estende o período de subscrição do Cliente para incluir os dias adicionais necessários para cobrir o período de tempo até o início do primeiro mês completo do período de subscrição do Cliente.

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

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

4.1 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 solicitação por escrito para o representante de vendas IBM ou Parceiro Comercial IBM do Cliente, pelo menos trinta (30) dias antes da data de expiração estabelecida no PoE. Se a IBM ou o Parceiro Comercial IBM não receberem tal aviso de rescisão até a data de expiração, o Período de Subscrição a expirar será renovado automaticamente por um ano ou pela mesma duração do Período de Subscrição original conforme estabelecido no PoE.

4.2 Faturamento Contínuo

Quando o Certificado de Titularidade (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 um aviso por escrito, com trinta (30) dias de antecedência, solicitando que o IBM SaaS do Cliente seja cancelado. 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.

4.3 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 após a data de encerramento, o Cliente deverá fazer um pedido junto ao representante de vendas IBM ou Parceiro Comercial IBM do Cliente para adquirir um novo Período de Subscrição.

5. Suporte Técnico

O suporte técnico é fornecido para a oferta IBM SaaS e para o Software de Ativação, conforme aplicável, durante o Período de Subscrição. Esse suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

Informações de Suporte Técnico podem ser localizadas na seguinte URL:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/puresystems/pureapplication_service.

De acordo com a Seção 7.3 abaixo, o Cliente concorda que a IBM pode, como parte do suporte regular dos SaaS de Infraestrutura Configurada, auxiliar no fornecimento e solicitação da infraestrutura do Cliente e dar entrada em relatórios de problemas em nome do Cliente, atualizar software e fazer alterações na configuração para o Produto Elegível sob BYOSL (Traga Seu Próprio Software e Licença) com o SaaS de Infraestrutura Configurada. O Cliente concorda em fornecer as informações de conta necessárias para criar um ID de usuário com acesso administrativo definido pela IBM a fim de fornecer à IBM acesso administrativo contínuo para a conta enquanto o Cliente estiver usando essa infraestrutura que não é própria da IBM com o IBM SaaS.

6. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

6.1 Coleta de Dados

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 e informações de uso sobre a eficácia do IBM SaaS para fins de melhoria da experiência do usuário e/ou customização das 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, em outras empresas da IBM e suas subcontratadas, sempre que a IBM e suas subcontratadas fizerem negócios, em conformidade com a lei aplicável. A IBM atenderá as solicitações de funcionários e subcontratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir e excluir as informações pessoais coletadas.

6.2 Locais de Benefícios Derivados

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como recebedor(es) dos benefícios do IBM SaaS. A IBM aplicará tributos com base no endereço comercial listado ao pedir um IBM SaaS como o local de benefício primário, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à

IBM. O Cliente é responsável por manter essas informações atuais e por fornecer qualquer alteração à IBM.

7. Obrigações do Cliente

7.1 Autorizações para Programas Associados

Os Clientes que adquirem autorizações de subscrição para as seguintes ofertas do IBM SaaS:

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure
- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account; ou
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account

que serão referidos como "Infraestrutura e Itens de Configuração", precisam ter adquirido previamente as autorizações de licença para um Programa Associado da IBM. O Programa Associado da IBM é licenciado em uma base de Unidade de Valor do Processador (PVU), conforme definido na licença do programa correspondente. O Programa Associado da IBM pode ser:

- a. IBM PureApplication Software; ou
- b. IBM PureApplication Service Platform.

As autorizações do Cliente para a Infraestrutura e Itens de Configuração não podem exceder as autorizações do Cliente para o Programa Associado da IBM nos termos da classificação de conversão de PVU estabelecida na tabela abaixo.

O Cliente não pode usar as mesmas autorizações para Programa Associado da IBM dentro do ambiente instalado no local quando estiver usando estas autorizações com a Infraestrutura e Itens de Configuração.

Classificação de PVU de Infraestrutura e Itens de Configuração

Itens de Serviço PureApplication	Classificação de PVU do Programa Associado da IBM
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure	280 PVU
IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account	280 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure	560 PVU
IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account	560 PVU
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure	1120 PVU
IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account	1120 PVU

Por exemplo, se o Cliente comprou:

- 2 instâncias do IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure; e
- 3 instâncias do IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure

Com base nas informações da tabela acima, a capacidade total de PVU desse ambiente SaaS é 3920 PVUs calculados como: (2 x 280 PVUs) + (3 x 1120 PVUs).

O Cliente deve alocar 3920 autorizações de PVU de qualquer uma de suas autorizações de Programa Associado da IBM para usar com a Infraestrutura e Itens de Configuração. O Cliente não pode usar esses 3920 PVUs de autorizações em seu ambiente local pela duração do Período de Subscrição. Caso o Cliente deixe de ter autorização à Infraestrutura e Itens de Configuração, o Cliente poderá retomar o uso de PVUs previamente alocadas dentro de seu ambiente no local.

A Infraestrutura e os Itens de Configuração não incluem Subscrição e Suporte para o Programa Associado da IBM. O Cliente declara que adquiriu (1) as autorizações de licença aplicáveis e (2) Subscrição e Suporte para o Programa Associado da IBM. Durante o Período de Subscrição da Infraestrutura e Itens de Configuração, o Cliente deve manter atualizados Subscrição e Suporte para o Programa Associado da IBM. No caso da licença do Cliente para usar o Programa de Associado da IBM ou a Subscrição e Suporte do Cliente para o Programa Associado da IBM ter sido finalizada, o direito do Cliente de usar a Infraestrutura e Itens de Configuração será finalizado.

As seguintes ofertas do IBM SaaS não requerem autorização para os Programas Associados da IBM anotados acima:

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure; ou
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure

7.2 Requisitos do BYOSL (Traga os Seus Próprios Software e Licença)

Clientes devem trazer autorizações suficientes de licença do software (Autorizações) para os Produtos Elegíveis transferidos por upload para o IBM SaaS e nele usados. Para fins de esclarecimento, os Produtos Elegíveis são separados e adicionados aos Programas Associados da IBM na seção 7.1 acima.

Quando um Cliente usa Autorizações para um Produto Elegível no BYOSL com esta oferta IBM SaaS, essas Autorizações são vinculadas à Instância do IBM SaaS e o Cliente não pode usar essas Autorizações para o Produto Elegível fora do IBM SaaS ao mesmo tempo.

O PoE do Cliente para o Produto Elegível designa o nível disponível de uso autorizado que pode ser usado dentro do IBM SaaS. O Cliente não pode exceder o nível disponível de uso autorizado para cada Produto Elegível transferido por upload para o IBM SaaS.

Os Produtos Elegíveis disponíveis para uso com a oferta IBM SaaS podem ser licenciados em uma base de PVU ou de Servidor Virtual. Esses Produtos Elegíveis são especificamente projetados para uso com produtos locais do IBM Pure Application e também podem ser usados com esta oferta do IBM SaaS.

Para os Produtos Elegíveis licenciados por PVUs, o Cliente deve consultar a tabela intitulada Requisitos de PVU para BYOSL para Autorizações de PVU para Produtos Elegíveis obrigatórios para cada tipo de servidor IBM SaaS.

Requisitos de PVU para BYOSL

Oferta do IBM SaaS	Produto Elegível Obrigatório do PVU
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure	280 PVU
IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure	280 PVU
IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account	280 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure	560 PVU
IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure	560 PVU
IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account	560 PVU
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure	1120 PVU
IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure	1120 PVU
IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account	1120 PVU

Para os Produtos Elegíveis licenciados em uma base de Servidor Virtual, o Cliente deve estar em conformidade com os termos de licença do Servidor Virtual, conforme definidos na licença do Produto Elegível aplicável.

7.3 Requisitos do BYOIC (Traga Seus Próprios Créditos de Infraestrutura)

Os Clientes que fornecem ou solicitam infraestrutura de fornecedor diferente da IBM, de acordo com os requisitos de configuração da IBM, para serem usados com o serviço PureApplication, devem comprar a Configuração de Serviço do IBM PureApplication (a infraestrutura que não é própria da IBM junto com o IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account é o "SaaS de Infraestrutura Configurada").

O PureApp Service Config for Client-Owned Account deve ser comprado para cada instância de infraestrutura que um Cliente comprar de uma conta de infraestrutura que não é própria da IBM e que o Cliente usará com o Serviço PureApplication. Quando um Cliente usa autorizações para um Produto Elegível sob BYOSL com o SaaS de Infraestrutura Configurada, essas autorizações são vinculadas à Oferta do IBM SaaS BYOIC e o Cliente não poderá usar tais autorizações para o Produto Elegível fora da Oferta do IBM SaaS BYOIC ao mesmo tempo.

A IBM irá fornecer a configuração exclusiva, as atualizações e o gerenciamento necessários para o SaaS de Infraestrutura Configurada. Caso o Cliente faça alterações na infraestrutura configurada da IBM, a IBM pode não ser mais capaz de fornecer suporte e o SLA não será mais aplicável. O Cliente concorda em fornecer um nome e endereço de e-mail de contato para indisponibilidades programadas. O IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account deve ser comprado a cada vez que o Cliente incluir algo à infraestrutura BYOIC existente ou comprar novos itens de infraestrutura BYOIC.

O PoE do Cliente para o Produto Elegível designa o nível disponível de uso autorizado que pode ser usado dentro do IBM SaaS. O Cliente não pode exceder o nível disponível de uso autorizado para cada Produto Elegível transferido por upload para o SaaS de Infraestrutura Configurada.

Os Produtos Elegíveis disponíveis para uso com o SaaS de Infraestrutura Configurada podem ser licenciados em uma base de PVU ou de Servidor Virtual. Esses Produtos Elegíveis são especificamente projetados para uso com produtos locais do IBM Pure Application e também podem ser usados com esta oferta do IBM SaaS.

Para Produtos Elegíveis licenciados por PVUs, o Cliente deve consultar a tabela intitulada Requisitos de PVU para BYOSL para Autorizações de PVU para Produtos Elegíveis obrigatórios para cada tipo de servidor IBM SaaS comprado pelo Cliente de uma conta de infraestrutura de propriedade do Cliente, de acordo com especificações exatas da IBM.

Para os Produtos Elegíveis licenciados em uma base de Servidor Virtual, o Cliente deve estar em conformidade com os termos de licença do Servidor Virtual, conforme definidos na Licença do Produto Elegível aplicável.

7.4 Uso do Produto Elegível, Requisitos de Rastreamento de Autorização e Condições

O Cliente é responsável por permanecer em conformidade com todos os termos do contrato aplicável, seja do International Passport Advantage ou o contrato do International Passport Advantage Express relacionados às Autorizações e requisitos de rastreamento de autorização abaixo.

Para os Produtos Elegíveis gerenciados e implementados pelo IBM SaaS, os Clientes devem usar o recurso de gerenciamento de licença no IBM SaaS:

- a. inserindo um número preciso de Autorizações alocadas para cada instância do IBM SaaS; e
- b. garantindo que as informações de número de peça sejam incluídas e rastreadas para qualquer Produto Elegível adicionado ao ambiente do IBM SaaS através da atualização dos metadados do padrão quando da instalação de um Produto Elegível adicional em um padrão. O IBM SaaS deve ser ativado para rastrear o Produto Elegível adicional. O Cliente deve consultar a documentação do IBM SaaS para obter informações adicionais.
- c. O Cliente reconhece que os termos de verificação de conformidade no contrato de licença do Programa da IBM aplicável se estendem às ofertas do IBM SaaS nas quais suas Autorizações do Produto Elegível do Cliente são implementadas. Ao usar a oferta do IBM SaaS, o Cliente concorda em fornecer à IBM acesso administrativo a tal ambiente e permitir que a IBM conduza descoberta de dados, conforme necessário, em conexão com uma revisão de licença de software.
- d. Contanto que o Cliente esteja em conformidade com a licença do Produto Elegível e as condições de uso para o IBM SaaS, estes termos substituirão quaisquer termos conflitantes no que diz respeito a elegibilidade e relatórios de uso para Licenciamento de Subcapacidade, conforme especificados no Contrato do Internacional Passport Advantage ou no Contrato do International Passport Advantage Express.

Apêndice A

O IBM PureApplication Service fornece uma maneira para os Clientes executarem padrões em uma infraestrutura externa em nuvem dedicada.

Um padrão é um plano de aplicativo, uma arquitetura predefinida de um aplicativo que é capturada em um formato que pode ser facilmente implementado na infraestrutura de nuvem do PureApplication.

Os padrões desenvolvidos para implementação no IBM PureApplication System modelos W1500 e W2500 serão implementados no PureApplication Service. Os padrões desenvolvidos para implementação no IBM PureApplication Service serão implementados no IBM PureApplication System modelos W1500 e W2500.

O PureApplication Service fornece o Image Construction and Composition Tool and Plugin Development Kit para criar padrões customizados que podem ser implementados nas infraestruturas de nuvens do PureApplication Service e do PureApplication System.

O PureApplication Service fornecerá recursos para importar padrões e exportar padrões para/do ambiente do PureApplication Service.

O PureApplication Service inclui recursos para permitir que os usuários monitorem e gerenciem licenças de software a fim de permanecerem em conformidade com os requisitos de gerenciamento da licença.

No fornecimento de serviço, o usuário do serviço (conforme identificado no formulário de fornecimento) receberá um endereço IP ou URL e as credenciais do usuário (ID de usuário e senha) por meio das quais o usuário pode obter acesso ao IBM SaaS.

1. Infraestrutura de Serviço do IBM PureApplication

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Infrastructure

Esta oferta IBM SaaS requer que o Clientes tenha adquirido autorizações de software apropriadas para fornecer o ambiente de Serviço do PureApplication. A IBM fornece as infraestruturas básicas para este IBM SaaS.

2. IBM PureApplication Service Platform and Infrastructure

- IBM PureApplication Service C500-4-24 (4 core 24 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-8-128 (8 core 128 GB) Platform and Infrastructure
- IBM PureApplication Service C500-16-256 (16 core 256 GB) Platform and Infrastructure

A IBM fornece toda infraestrutura e funcionalidades de infraestrutura e software necessárias para o ambiente de Serviço PureApplication. O Cliente subscreve este ambiente implementado completo e não é obrigado a adquirir quaisquer outras autorizações ao subscrever esta oferta IBM SaaS.

3. IBM PureApp Service Config for Client-Owned Account

O IBM PureApp Service Config for Client Owned Account pode ser obtido nas configurações a seguir:

- IBM PureApp Service (4 core 24 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (8 core 128 GB) Config for Client-Owned Account
- IBM PureApp Service (16 core 256 GB) Config for Client-Owned Account

Os Clientes que comprem autorizações para esta opção terão contratado diretamente com um fornecedor de infraestrutura e terão um ambiente estabelecido para estar em conformidade com as especificações requeridas pela IBM. O Cliente também deverá ter adquirido as autorizações de software apropriadas para concluir a configuração do serviço PureApplication. A IBM configurará o software e a infraestrutura necessários e manterá o ambiente durante a subscrição do Cliente para essa oferta, desde que o Cliente continue em situação regular com o provedor de infraestrutura e com as autorizações do software IBM necessário para esse ambiente.

4. Recursos Opcionais

4.1 IBM PureApplication Service Storage Expansion de 1 TB

Armazenamento adicional poderá ser adquirido em incrementos de 1 terabyte para aumentar a alocação de armazenamento de uma Instância de qualquer um dos seguintes IBM SaaS:

- IBM PureApplication Service Infrastructure
- IBM PureApplication Service Infrastructure and Platform; ou
- IBM PureApplication Service Config for Client-Owned Account

4.2 Backup e Restauração de Carga de Trabalho

Se o Cliente necessita de recursos de backup e de restauração de carga de trabalho para o PureApplication Service Infrastructure, PureApplication Service Infrastructure and Platform ou PureApplication Service Config for Client-Owned Account IBM SaaS do Cliente, as seguintes opções estão disponíveis:

- PureApp Service Workload Backup Restore Server
A base de backup e restauração da carga de trabalho do cliente permitirá que o Cliente faça backup e restauração das cargas de trabalho do cliente com 0.1 TB de armazenamento para cada PureApp Service Workload Backup e Restore Server Instance comprado.
- PureApp Service Workload Backup Restore Storage 0.1 TB
Para aumentar a quantia de armazenamento alocada com o PureApplication Service Workload Backup Restore Server, o Cliente poderá comprar autorizações que aumentarão a capacidade de armazenamento em 0.1 TB para cada instância comprada. Cada instância do PureApp Service Workload Backup Restore Storage de 0.1 TB poderá ser associada apenas a uma Instância do PureApp Service Workload Backup Restore Server.
- PureApp Service Workload Backup Restore Agent Entitlement 10 Pack
A autorização do agente de backup e restauração de carga de trabalho do Cliente aumentará em 10 vezes para cada Instância do PureApp Service Workload Backup Restore Agent Entitlement 10 Pack comprada. Cada instância do PureApp Service Workload Backup Restore Agent Entitlement 10 Pack poderá ser associada apenas a uma Instância do PureApp Service Workload Backup Restore Server.

4.3 DirectLink

Armazenamento adicional poderá ser adquirido em incrementos de 1 terabyte para aumentar a alocação de armazenamento de uma Instância de qualquer um dos seguintes Cloud Services:

Se o Cliente necessita que sua rede no local seja conectada diretamente à rede privada do IBM PureApplication Service Infrastructure ou do PureApplication Service Infrastructure and Platform IBM SaaS, o Cliente poderá comprar uma das seguintes ofertas para estabelecer uma conexão direta de rede privada com o IBM SaaS do Cliente:

- PureApp Service DirectLink Config 1 Gbps
- PureApp Service DirectLink Config 10 Gbps

O DirectLink do Cliente pode ser configurado para velocidades de 1 ou 10 Gbps e apenas uma instância do PureApp Service DirectLink Config de 1 Gbps ou do PureApp Service DirectLink Config de 10 Gbps pode ser comprada por Cliente. A IBM configurará e fornecerá o acesso ao PureApp Service DirectLink, no entanto, o Cliente deverá trabalhar com seu Provedor de Serviços da Internet para configurar a conexão com o IBM SaaS.

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) ou no Documento de Transação do Cliente:

Será aplicada a versão deste SLA que for atual no início ou na renovação da vigência da subscrição do Cliente. O Cliente entende que o SLA não constitui uma garantia para o Cliente.

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 para o IBM SaaS.
- b. **Reivindicação** – significa uma reivindicação que o Cliente submete à IBM de que um SLA não foi atingido 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 durante o qual o processamento do sistema de produção para o IBM SaaS parou e os usuários do Cliente não puderam usar todos os aspectos do IBM SaaS para os quais possuem permissões. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo em que 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, desastre natural, indisponibilidades da internet, manutenção de emergência, etc.);
 - Problemas com aplicativos, equipamentos ou dados do Cliente ou de terceiros;
 - A falha do Cliente em aderir às configurações do sistema necessárias e as plataformas suportadas para o acesso ao IBM SaaS; ou
 - A conformidade da IBM com quaisquer designs, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente ou por um terceiro em nome do Cliente.
- e. **Evento** – significa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias reunidas que resultam em uma falha em alcançar 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 primeiramente tomar conhecimento de que o Evento causou impacto no uso do IBM SaaS pelo Cliente. O Cliente deve fornecer todas as informações necessárias sobre o Evento e ajudar de forma razoável a IBM com o diagnóstico e a resolução do Evento.
- b. O Cliente deve submeter a Reivindicação de um Crédito de Disponibilidade não mais do que três (3) dias úteis após o término do Mês Contratado no qual a Reivindicação se originou.
- c. Os Créditos de Disponibilidade se baseiam na duração do Tempo de Inatividade medido a partir do momento em que o Cliente relatou que foi primeiramente impactado pelo Tempo de Inatividade para uma instância exclusiva do IBM SaaS em um datacenter específico. 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. Se a 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 então Preço Sugerido de Relacionamento por Volume (RSVP) atual para o IBM SaaS em vigor no Mês Contratado que é objeto de uma Reivindicação, descontado a uma razão de 50%.

- e. O total de Créditos de Disponibilidade concedidos com relação a qualquer Mês Contratado não poderá, sob nenhuma circunstância, ser superior a dez por cento (10%) de um doze avos (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS para uma instância específica do IBM SaaS. Os Créditos de Disponibilidade não são concedidos sobre o valor integral da fatura da subscrição do IBM SaaS, mas sim sobre o valor da instância ou instâncias específicas nas quais ocorreu o Tempo de Inatividade.

3. Níveis de Serviço

A 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)
<99,9%	2%
< 95,0%	5%
< 90,0%	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: 50 minutos de Tempo de Inatividade total durante o Mês Contratado

Total de 43.200 minutos em um Mês Contratado de 30 dias - 50 minutos de Tempo de Inatividade = 43.150 minutos <hr/> 43.200 minutos totais	= 2% de Crédito de Disponibilidade para 99,8% do Nível de Serviço Alcançado durante o Mês Contratado
--	--

4. Exclusões

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

- Serviços beta e de teste.
- Reivindicações feitas por usuários, guests, participantes e convidados autorizados pelo Cliente do IBM SaaS.
- Itens não gerenciados pela oferta IBM SaaS, incluindo:
 - (1) Máquinas virtuais implementadas na oferta do IBM SaaS.
 - (2) Serviços Compartilhados Pré-autorizados. Serviços Compartilhados são padrões predefinidos implementados pelo Cliente e compartilhados por diversas implementações do aplicativo na oferta do IBM SaaS, incluindo aplicativos virtuais, sistemas virtuais e dispositivos virtuais. Serviços Compartilhados estão disponíveis para implementação como parte da oferta IBM SaaS.