

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

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido nos termos de uma das seguintes métricas de encargos, conforme especificado no Documento de Transação:

- Utilizador Autorizado** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. O Cliente tem de obter titularidades separadas e dedicadas para cada Utilizador Autorizado único a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS, direta ou indiretamente (por exemplo: através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor da aplicação) através de quaisquer meios. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente para cobrir o número de Utilizadores Autorizados a quem tenha sido concedido acesso ao IBM SaaS durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.
- Instância** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Instância consiste no acesso a uma configuração específica do IBM SaaS. Titularidades em número suficiente têm de ser obtidas para cada Instância do IBM SaaS disponibilizada para acesso e utilização durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transação.

3. Encargos e Faturação

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

3.1 Configuração

O IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up e o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup estão associados a taxas especificadas num documento de transação.

3.2 Encargos Mensais Parciais

Poderá ser avaliado um encargo mensal parcial, conforme especificado no Documento de Transação, numa base proporcional ("rateado").

3.3 Encargos Adicionais por Excesso de Utilização

Se a utilização real do IBM SaaS por parte do Cliente, durante o período de medição, exceder a titularidade especificada na PoE, será enviada uma fatura ao Cliente relativa ao excesso de utilização, conforme especificado no Documento de Transação.

4. 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:

4.1 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.

4.2 Faturação 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 faturação, 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 respetivo 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.

4.3 Renovação Requisitada

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

5. Suporte Técnico

Está disponível suporte técnico para o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) durante o período de subscrição.

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

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

Correio Eletrónico: support@ibmserviceengage.com

Suporte Fora do Horário de Expediente e para Inatividade do Sistema:

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

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta
1	Impacto crítico no negócio/inatividade do serviço: 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

Gravidade	Definição de Gravidade	Tempo de Resposta Iniciais	Cobertura de Tempo de Resposta
2	Impacto significativo no negócio: 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	Impacto menor no negócio: 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	Impacto mínimo no negócio: Uma dúvida ou pedido não técnico	No prazo de 1 dia útil	Horário de Expediente Seg. a Sex.

6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 Limitação de Não Produção

Se o IBM SaaS for designado como "Non-Production", o IBM SaaS só pode ser utilizado pelo Cliente para atividades internas de não produção, incluindo testes, otimização de desempenho, diagnóstico de falhas, "benchmarking" interno, simulação, atividade de garantia de qualidade e/ou desenvolvimento de adições ou extensões de uso interno ao IBM SaaS através da utilização de interfaces de programação de aplicações publicadas. O Cliente não está autorizado a utilizar qualquer parte do IBM SaaS para quaisquer outros fins sem adquirir as titularidades de produção apropriadas.

O Cliente tem de ter direito ao IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users para obter titularidades para instância(s) Non-Production do IBM SaaS.

6.1 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/>.

6.2 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 objetivo 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, atualizar, corrigir ou eliminar as respetivas informações de contacto.

6.3 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 atuais e indicar quaisquer alterações à IBM.

Apêndice A

1. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

O IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) é uma solução para gerir o ciclo de vida de instalações e imobiliário que inclui ou suporta os seguintes processos e funções:

- **Gestão de imobiliário**
Faculte uma solução para gestão de transações, administração de locação e contabilidade de locação; utilize análise empresarial para identificar o desempenho de ativos imobiliários, locações, fornecedores e processos.
- **Projetos de capital**
Permita o planeamento de projetos de capital; identifique prioridades de financiamento em programas de capital; faculte análises e processos integrados.
- **Gestão de espaço**
Identifique oportunidades para melhor utilização de instalações e gestão de taxas de ocupação; permita a responsabilidade dos departamentos pela utilização do espaço; veja plantas das instalações transferidas; preste assistência em processos de realocação; analise o planeamento estratégico do espaço; faça a gestão da reserva de espaço e ativos; acompanhe orçamentos, custos e planos.
- **Manutenção de instalações**
Utilize avaliações de instalações com base em condições; faculte análises de impacto financeiro e ambiental para ajudar no planeamento de capital; faça a gestão de pedidos de serviços de manutenção de instalações; automatize serviços de manutenção de instalações; utilize análises empresariais para identificar o desempenho de instalações, ativos, recursos e processos de manutenção de instalações.
- **Gestão de energia**
Faça a gestão de análises de contabilidade de carbono e investimento ambiental da empresa; faculte análises de impacto financeiro e ambiental para melhorar o planeamento de capital; utilize análises de impacto financeiro e ambiental para melhorar o planeamento de capital; utilize análises para identificar potenciais tarefas para equipamento.
- **Administração de aplicações**
Faça a gestão de dados subjacentes da carteira de imobiliário, instalações e ativos; faça a gestão do acesso de utilizadores; expanda aplicações utilizando a plataforma de tecnologia; interaja através do Serviço da Web por via de uma ligação VPN.

Com base na titularidade de um utilizador, o utilizador terá acesso às partes designadas destes processos e funções:

- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Crie pedidos, crie reservas, faça procuras na base de dados de conhecimento, responda a pedidos de propostas, procure localizações, pessoas e ativos. O Cliente tem de ter direito ao IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users para obter titularidades para o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users.
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**
Participe em processos de aprovação, monitorize métricas de desempenho, veja relatórios com acesso só de leitura a dados e funções do Self Service. O Cliente tem de ter direito ao IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users para obter titularidades para o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
Participe em processos limitados, com limitação a tarefas, inquéritos, faturas e pedidos de pagamento e gestão de documentos. Inclui funções de utilizadores do Self Service e do Approvals and Reporting. O Cliente tem de ter direito ao IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users para obter titularidades para o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Participe em todos os processos de negócio e funções administrativas implementados.

2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production

As instâncias do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production não incluem elevada disponibilidade ou a mesma frequência de cópia de segurança que é fornecida com a instância de produção. Por motivos de desempenho, não mais do que 30 utilizadores podem utilizar a instância de não produção simultaneamente de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo, através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações), por qualquer meio.

Cada titularidade do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On adiciona uma instância do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production para permitir o acesso de 30 utilizadores adicionais a essa instância.

Cada titularidade do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On aumenta a dimensão de uma instância do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production para permitir o acesso simultâneo de 30 utilizadores adicionais à instância. Se o Cliente adicionar capacidade a uma instância do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production adquirindo o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, essa capacidade adicional não pode ser posteriormente reatribuída a outra instância do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

3. Configuração de Limitação do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Os clientes do IBM SaaS não podem aceder ou alterar os parâmetros de configuração sob a camada de aplicações, como, por exemplo, configurações de bases de dados ou middleware. O IBM SaaS pode ser configurado na camada de aplicações, utilizando as ferramentas IBM TRIRIGA Application Builder incluídas com o IBM SaaS ou criando integrações através da utilização das ferramentas IBM TRIRIGA Connector for Business Application incluídas com o IBM SaaS.

O IBM SaaS utiliza um modelo de disponibilização contínua, com diferentes regras para atualizações de plataformas e tecnologia e para atualizações de aplicações. As atualizações de plataformas e tecnologia são executadas pela IBM periodicamente, e a critério exclusivo da IBM, para todos os clientes do IBM SaaS. Quando aplicadas, as atualizações de aplicações substituirão as configurações de aplicações do cliente pela funcionalidade de aplicação tal como fornecida do IBM SaaS. No entanto, as atualizações de aplicações não serão aplicáveis a clientes do IBM SaaS que não selecionem especificamente o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications ou a Clientes do IBM SaaS que selecionem o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications.

Apêndice B

A IBM faculta o seguinte acordo de nível de serviço de disponibilidade ("SLA") para o IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), sendo que este é aplicável se especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou num Documento de Transação:

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

Contacto Autorizado – designa a pessoa indicada pelo Cliente à IBM que tem autorização para submeter Reclamações ao abrigo do presente SLA.

Crédito de Disponibilidade – designa a reparação 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 fatura futura de encargos de subscrição relativos ao Serviço.

Reclamação – designa uma reclamação submetida pelo Contacto Autorizado à IBM, em conformidade com o presente SLA, por não ter sido atingido o Nível de Serviço durante um Mês Contratado.

Mês Contratado – designa cada mês completo durante o prazo do Serviço medido desde as 0h00, Hora do Leste dos Estados Unidos, do primeiro dia do mês até às 23h59, Hora do Leste dos Estados Unidos, do último dia do mês.

Cliente – designa uma entidade que subscreve o Serviço diretamente 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.

Tempo de Inatividade – 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 aspetos do Serviço para o qual dispõem de autorizações adequadas. A título de esclarecimento, não existe qualquer "Tempo de Inatividade", se qualquer utilizador puder utilizar qualquer aspeto do Serviço para o qual dispõe de autorizações apropriadas. O Tempo de Inatividade não inclui o período de tempo durante o qual o Serviço não está disponível em resultado de:

- Tempo de Inatividade Planeado do Sistema
- Força Maior.
- Problemas com aplicações, integrações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros.
- Atos 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 adoção de configurações de sistema requeridas e em plataformas suportadas para acesso ao Serviço.
- Conformidade da IBM com quaisquer conceções, especificações ou instruções fornecidas pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente.

Evento – designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não cumprimento de um Nível de Serviço.

Força Maior – designa acasos, terrorismo, ações laborais, incêndios, inundações, terremotos, motins, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outros comportamentos maliciosos, falhas de conectividade de utilitários e de rede ou qualquer outra causa de indisponibilidade do Serviço alheia ao controlo razoável da IBM.

Tempo de Inatividade Planeado do Sistema – designa uma desativação prevista do Serviço para efeitos de manutenção do serviço ou atualizações ao sistema como, por exemplo, sem limitação, quando uma edição, patch ou correção dinâmica é aplicada.

Nível de Serviço – designa o padrão especificado abaixo, através do qual a IBM mede o nível de serviço que presta no presente SLA.

Serviço – designa a instância de produção do IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) à qual o presente SLA é aplicável, conforme indicado na primeira página da presente Descrição de Serviço. O presente SLA aplica-se a cada serviço individualmente e não em conjunto.

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 afetou 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 afetou a respetiva 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 Inatividade total combinado durante cada Mês Contratado. Os Créditos de Disponibilidade serão baseados na duração do Tempo de Inatividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afetado pela primeira vez pelo Tempo de Inatividade. 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.

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 objeto de uma Reclamação)
Inferior a 99,8%	2%
Inferior a 98,8%	5%
Inferior a 95%	10%

A percentagem de 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 Inatividade num Mês Contratado, dividido

pelos (c) número total de minutos num Mês Contratado, com a fração resultante expressa em percentagem.

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

<p>Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 432 minutos de Tempo de Inatividade = 42.768 minutos</p> <hr/> <p>Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias</p>	<p>= 2% de Crédito de Disponibilidade para 99,0% de disponibilidade durante o Mês Contratado</p>
--	--

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 efetuadas por utilizadores, convidados e participantes do Cliente IBM do Serviço.
- Serviços, programas, software de ativação 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.