

IBM Watson Analytics

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 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 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 completo.

1. IBM SaaS

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

- IBM Watson Analytics Plus
- IBM Watson Analytics Professional
- IBM Watson Analytics Professional Dedicated

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS é vendido sob uma das métricas de encargos a seguir, conforme especificado do Documento de Transação:

- 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 distinto com acesso ao IBM SaaS de qualquer forma, direta ou indiretamente (por exemplo, por meio de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações), através de 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.
- Gigabyte** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Gigabyte é definido como 2 elevado à 30ª potência de bytes de dados (1.073.741.824 bytes). Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir a quantidade de Gigabytes hospedados no IBM SaaS em qualquer momento durante o período de medição especificado no PoE ou no Documento de Transação do Cliente.

Para os propósitos deste IBM SaaS, são utilizados Gigabytes para medir o tamanho descompactado dos conjuntos de dados carregados neste IBM SaaS.
- Compromisso** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Compromisso consiste em serviços profissionais e/ou de treinamento relacionados ao IBM SaaS. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir cada Compromisso.

3. Encargos e Faturamento

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

3.1 Encargos de Configuração

Os Encargos de Configuração serão especificados em um Documento de Transação.

3.2 Encargos Mensais Parciais

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

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 duração especificada no PoE.

Para uso contínuo, o IBM SaaS continuará disponível mês a mês até que o Cliente forneça um aviso 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 é fornecido enquanto durar este IBM SaaS, conforme estabelecido no IBM Software as a Service Support Handbook em <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> ou em uma URL subsequente fornecida pela IBM. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

6. Termos Adicionais da Oferta IBM SaaS

6.1 Termos Gerais

O Cliente concorda que a IBM pode referir-se publicamente ao Cliente como um subscritor do IBM SaaS em uma comunicação de publicidade ou de marketing.

6.2 Cookies

O Cliente está ciente e concorda que a IBM pode, como parte da operação e do suporte normais do IBM SaaS, coletar informações do Cliente (funcionários e empresas contratadas do Cliente) relacionadas ao uso do IBM SaaS, por meio de rastreamento e de outras tecnologias. A IBM faz isso para reunir estatísticas de uso e informações 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 IBM e suas subcontratadas, onde quer que a IBM ou suas subcontratadas façam negócios, em conformidade com a legislação aplicável. A IBM atenderá às solicitações dos funcionários e contratados do Cliente para acessar, atualizar, corrigir ou excluir as informações pessoais coletadas.

6.3 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 em relação ao tipo de conteúdo usado pelo Cliente juntamente com o IBM SaaS.

6.4 Uso do Conteúdo do Cliente pela IBM para Análise Cognitiva

A IBM pode usar o conteúdo do Cliente e os dados que o Cliente fornece para o IBM SaaS com o propósito de pesquisa interna da IBM, teste e desenvolvimento de melhorias ou aprimoramentos para o IBM SaaS, ou para o desenvolvimento de novos serviços que fornecem uma experiência mais personalizada e significativa para os usuários. Dessa forma, a IBM pode compilar e analisar, em formato agregado e anônimo, informações resumidas que refletem o uso do IBM SaaS pelos usuários autorizados do Cliente, bem como pode preparar relatórios, estudos, análises e outros produtos de trabalho resultantes dessa compilação e análise (coletivamente, "Dados Compilados"). A IBM retém os direitos de propriedade em relação aos Dados Compilados.

6.5 Locais de Benefícios Derivados

Onde aplicável, os tributos são baseados no(s) local(is) que o Cliente identifica como receptor(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 alterações à IBM.

6.6 Destruição de Conteúdo

A IBM destruirá os dados ou o conteúdo do Cliente após a expiração ou cancelamento do IBM SaaS, ou antes a partir da solicitação do Cliente.

6.7 Conjuntos de Dados que não são levados em consideração

A quantidade de linhas e colunas de Conjuntos de Dados carregados do IBM Watson Analytics for Social Media não é levada em consideração para se determinar o tamanho do arquivo, mas é levada em conta com relação ao limite de capacidade de armazenamento total para a camada aplicável.

Um Conjunto de Dados é o produto da análise gerada pelo IBM Watson Analytics for Social Media.

7. Conteúdo do Twitter no Watson Analytics

7.1 Definições

- a. **Relatório de Análise** – significa os resultados ou produtos criados pelos aplicativos do Cliente no IBM SaaS a partir do processo de análise e informações derivadas do Conteúdo do Twitter. Estes resultados podem não ter Conteúdo do Twitter, embora possam ter conteúdo que remonte ao Conteúdo do Twitter, como termos de busca e referências ao assunto dos Tweets.
- b. **ID de Tweet** – significa um número de identificação exclusivo gerado para cada Tweet.
- c. **Tweets** – significa uma postagem pública com um corpo de texto de não mais de 140 caracteres feita por qualquer usuário final do serviço Twitter.
- d. **Conteúdo do Twitter** – significa Tweets, IDs de Tweet, informações do perfil público do usuário final do Twitter e quaisquer outros dados e informações do Twitter disponibilizados para o Cliente.

7.2 Uso do Conteúdo do Twitter

O Cliente não deverá receber nenhum acesso ao Conteúdo bruto do Twitter. O IBM SaaS fornece meios para o Cliente selecionar e usar Conteúdo do Twitter exclusivamente dentro do IBM SaaS com o único propósito de conduzir análise no Conteúdo do Twitter e de produzir Relatórios de Análise.

O Conteúdo do Twitter não pertence à IBM e não é controlado por ela. O Conteúdo do Twitter pode incluir materiais que sejam ilegais, imprecisos, enganosos, indecentes ou censuráveis. A IBM ou seus fornecedores não têm qualquer obrigação de revisar, filtrar, verificar, editar ou remover qualquer Conteúdo do Twitter. Porém, a IBM ou seus fornecedores de acordo com seus critérios exclusivos, podem fazê-lo. O Cliente deve utilizar a funcionalidade oferecida pela IBM para excluir ou modificar prontamente qualquer Conteúdo do Twitter que possa estar armazenado no IBM SaaS. O Cliente terá o direito de fazer o download e remover o Relatório de Análise do SaaS.

7.3 Volume de Dados do Twitter

Cientes Plus são limitados ao seguinte:

- 25.000 Tweets por conjunto de dados

Cientes Professional são limitados ao seguinte:

- 50.000 Tweets por conjunto de dados

7.4 Restrições no Conteúdo do Twitter

O Cliente não deverá:

- a. Usar Conteúdo do Twitter em violação a qualquer lei aplicável, incluindo, mas não se limitando a leis de privacidade, ou para quaisquer propósitos não autorizados ou impróprios.
- b. Usar o Conteúdo do Twitter fornecido como parte do SaaS para executar análise em um pequeno grupo de indivíduos ou em um único indivíduo para qualquer propósito ilegal ou discriminatório.
- c. Usar o Conteúdo do Twitter fornecido como parte do SaaS para executar análise a ser incluída como parte de uma rede de publicidade.
- d. Usar o Conteúdo do Twitter para produzir uma análise que executa uma série de medições regulares e temporais, feitas usando as mesmas metodologias, ou metodologias semelhantes, com o propósito de comparar o desempenho de um programa de televisão ao longo do tempo, ou com relação a um conjunto ou subconjunto definido de outros programas de televisão.
- e. Usar quaisquer métricas agregadas de usuário do Twitter, tais como número de usuários ou contas, obtidas durante o acesso e uso do Conteúdo do Twitter como parte do SaaS para qualquer propósito.
- f. Usar o Conteúdo do Twitter para qualquer outro propósito, exceto para o propósito limitado permitido no SaaS.

7.5 Rescisão pela IBM

O uso do Conteúdo do Twitter pelo Cliente deve cessar após a rescisão do IBM SaaS.

Não obstante as disposições acima, além dos direitos de suspensão e rescisão no Contrato, a IBM pode cessar o fornecimento de acesso ao Conteúdo do Twitter a qualquer momento, sem aviso prévio e sem a obrigação de fornecer reembolso, crédito ou outra compensação ao Cliente.

7.6 Isenção de Responsabilidade de Garantia e Indenização pelo Conteúdo do Twitter

NÃO OBSTANTE A GARANTIA ESTABELECIDA NO CONTRATO, O CONTEÚDO DO TWITTER É FORNECIDO EXCLUSIVAMENTE "NO ESTADO", "CONFORME DISPONÍVEL" COM TODAS AS FALHAS, E O USO DO CONTEÚDO DO TWITTER PELO CLIENTE SE DÁ POR SUA CONTA E RISCO. A IBM NÃO CONCEDE, E REPELE, TODAS E QUAISQUER GARANTIAS, EXPRESSAS E IMPLÍCITAS, INCLUINDO TODAS AS GARANTIAS IMPLÍCITAS DE COMERCIALIZAÇÃO, QUALIDADE, DESEMPENHO, ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO, NÃO INFRAÇÃO, PROPRIEDADE E QUAISQUER GARANTIAS PROVENIENTES DO CURSO DA NEGOCIAÇÃO, USO OU PRÁTICA COMERCIAL EM CONEXÃO COM O CONTEÚDO DO TWITTER. A IBM NÃO GARANTE QUE O ACESSO AO CONTEÚDO DO TWITTER SERÁ ININTERRUPTO OU LIVRE DE ERROS. ESSE AFASTAMENTO DA RESPONSABILIDADE DE GARANTIA PODE NÃO SER VÁLIDO EM ALGUMAS JURISDIÇÕES E O CLIENTE PODE TER DIREITOS DE GARANTIA DE ACORDO COM A LEI QUE NÃO PODEM SER RENUNCIADOS OU REJEITADOS. QUALQUER DE TAIS GARANTIAS SERÁ CONCEDIDA APENAS POR TRINTA (30) DIAS A PARTIR DA DATA EFETIVA DESTE CONTRATO (A MENOS QUE A LEI ESTABELEÇA DE OUTRA FORMA). NENHUMA OBRIGAÇÃO DA IBM EM INDENIZAR O CLIENTE NOS TERMOS DO CONTRATO SE APLICARÁ AO ACESSO E USO DO CONTEÚDO DO TWITTER PELO CLIENTE.

7.7 Uso do Governo dos EUA

O Conteúdo do Twitter é um "item comercial" conforme o termo está definido no título 48 do Código de Regulamentação Federal (CFR) estadunidense ("48 C.F.R.") 2.101, consistindo em "software de computador comercial" e "documentação de software de computador comercial" conforme tais termos são usados no 48 C.F.R. 12.212. Qualquer uso, modificação, trabalho derivado, reprodução, liberação, desempenho, exibição, divulgação ou distribuição do Conteúdo do Twitter por qualquer entidade governamental é proibido, exceto conforme expressamente permitido pelos termos deste Contrato. Ademais, qualquer uso pelas entidades do governo dos EUA deve estar de acordo com o 48 C.F.R. 12.212 e 48 C.F.R. 227.7202-1 até 227.7202-4. Se o Cliente usar o Conteúdo do Twitter dentro da competência oficial do Cliente como um funcionário ou representante de uma entidade governamental estadual ou local dos EUA e o Cliente for legalmente incapaz de aceitar a jurisdição, foro ou outras cláusulas aqui contidas, essas cláusulas não se aplicarão a tal entidade, a não ser na medida exigida pelas leis aplicáveis. O Contratado/fabricante é o Twitter, Inc. 1355 Market Street, Suite 900, San Francisco, California 94103.

Apêndice A

1. IBM Watson Analytics

O IBM Watson Analytics fornece uma experiência analítica unificada na nuvem e ajuda os usuários a focarem nos fatores que causam impacto em seus negócios. Ao automatizar as etapas de acesso a dados e análise prognóstica, o IBM SaaS identifica e explica padrões e relacionamentos ocultos para acelerar o entendimento do motivo pelo qual as coisas aconteceram.

A oferta IBM SaaS inclui os recursos a seguir:

- Experiência Atrativa ao Usuário – apresentação de dados e insights em um formato que permite que os usuários entendam e interajam com seus dados.
- Descoberta de Dados – explora visualmente e interage com dados para localizar padrões e originar insights.
- Descobertas Analíticas Guiadas – análise prognóstica integrada que automaticamente executa correlações estatísticas e análise do driver principal.
- Diálogo de Língua Natural - Interação com dados por meio de uma interface em inglês orientada a palavra-chave usando termos de negócios familiares.
- Acesso a Dados – automaticamente acessa os dados e, em seguida, avalia a prontidão dos dados do Cliente para análise, destacando possíveis problemas de dados que possam comprometer os resultados.

1.1 IBM Watson Analytics Plus

Watson Analytics Plus é um ambiente de usuário único que inclui os seguintes recursos:

- Carregamento de arquivos .xls, .xlsx ou .csv ou Relational Database Management Systems (RDBMS) suportado contendo no máximo 1.000.000 linhas e 256 colunas.
- Armazenamento Total de 2 GB. O armazenamento de dados inclui arquivos de origem carregados no ambiente em nuvem e conteúdo criado dentro do aplicativo.
- Exportação para o formato de arquivo PPT.
- Storytelling

O Storytelling é um conjunto de recursos disponíveis dentro do Watson Analytics que permite a um usuário trazer análises criadas no Watson Analytics juntas em uma narrativa montada. Dentro de uma história, um usuário pode usar o conteúdo existente ou construir novo conteúdo diretamente e, em seguida, trabalhar com texto, imagens, páginas da web, mídia e animação para criar apresentações interativas atraentes. Este recurso atualmente é oferecido como uma "Função Beta".

- Infográficos
- Modelos
- Conteúdo do Twitter
- Conexões com: DropBox, Box e Microsoft OneDrive

1.2 IBM Watson Analytics Professional

O Watson Analytics Professional é um ambiente de diversos usuários que inclui todos os recursos do IBM Watson Analytics Plus, bem como os recursos adicionais e as capacidades expandidas a seguir:

- Carregamento de arquivos .xls, .xlsx ou .csv ou Relational Database Management Systems (RDBMS) suportado contendo no máximo 10.000.000 linhas e 500 colunas.
- Single Tenant, no qual o armazenamento de dados inclui arquivos de origem localizados no ambiente em nuvem e conteúdo criado dentro do aplicativo.
- Conteúdo do Twitter Expandido
- Conexão com o Cognos 10 Reports

1.3 IBM Watson Analytics Professional Dedicated

O Watson Analytics Dedicated é um ambiente em nuvem de diversos usuários que inclui todos os recursos do IBM Watson Analytics Professional, bem como os recursos adicionais e as capacidades expandidas a seguir:

- Single Tenant, com armazenamento de dados que inclui arquivos de origem localizados no ambiente de nuvem e conteúdo criado dentro do aplicativo.
- Ambiente dedicado

1.4 Complementos Opcionais

1.4.1 IBM Watson Analytics Plus Storage Add-on

Disponível como um complemento para uma subscrição mensal do IBM Watson Analytics Plus. Cada autorização de subscrição para este IBM SaaS fornece um armazenamento adicional de 10 GB para o conteúdo criado pelo usuário, além do máximo definido na camada contratada.

1.4.2 IBM Watson Analytics Multiple User Storage Add-on

Disponível como um complemento para uma subscrição mensal do IBM Watson Analytics Professional and Professional Dedicated. Cada autorização de subscrição para este IBM SaaS fornece um armazenamento adicional de 50 GB para o conteúdo criado pelo usuário, além do máximo definido na camada contratada.

1.5 Serviços de Configuração

1.5.1 IBM Watson Analytics Jump Start

Este serviço de configuração fornece até 50 horas de consultoria remota para atividades de inicialização, incluindo (1) assistência com casos de uso, (2) orientação para práticas comprovadas para relatórios, painéis e outras ferramentas do sistema, (3) assistência supervisionada e recomendação sobre preparação, execução e validação para carregamento inicial de dados e (4) outros tópicos administrativos e de configuração de interesse do Cliente (coletivamente, "Atividades de Inicialização"). Este serviço de configuração entregue remotamente é adquirido por Compromisso e expira em 90 dias a partir da data da aquisição da autorização, conforme especificado no Certificado de Titularidade do Cliente, independentemente de todas as horas terem ou não sido utilizadas.

1.5.2 IBM Watson Analytics Jump Start 25 Hours

Este serviço de configuração fornece até 25 horas de consultoria remota para atividades de inicialização, incluindo (1) assistência com casos de uso, (2) orientação para práticas comprovadas para relatórios, painéis e outras ferramentas do sistema, (3) assistência supervisionada e recomendação sobre preparação, execução e validação para carregamento inicial de dados e (4) outros tópicos administrativos e de configuração de interesse (coletivamente, "Atividades de Inicialização"). Este serviço de configuração entregue remotamente é adquirido por Compromisso e expirará em 90 dias a partir da data da aquisição da autorização, conforme especificado no Certificado de Titularidade do Cliente, independentemente de todas as horas terem ou não sido utilizadas.

1.5.3 IBM Watson Analytics Accelerator

Este serviço de configuração fornece até 50 horas de consultoria remota para a realização de atividades que incluem (1) assistência com casos de uso, incluindo casos de uso de movimentação de dados em auxílio a uma única movimentação de dados em um dado momento, (2) orientação para práticas comprovadas para relatórios, painéis e outros conjuntos de ferramentas do sistema, (3) assistência supervisionada e recomendações de preparação, execução e validação para carregamento de dados iniciais (incluindo configuração de ambientes de origem e destino e movimentação de dados, conforme definido no caso de uso de movimentação de dados) e (4) outros tópicos administrativos e de configuração de interesse do Cliente (coletivamente, "Atividades"). Este serviço de configuração entregue remotamente é comprado por Compromisso e expirará em 12 meses a partir da data da aquisição da autorização ou no último dia de vigência da subscrição inicial do IBM SaaS, o que ocorrer primeiro, independentemente de todas as horas terem ou não sido usadas.

1.6 Recuperação de Desastres e Backup

Todas as ofertas IBM SaaS fornecem ao Cliente um plano de recuperação de desastre e suporte a backup de conteúdo.

1.6.1 Recuperação de Desastre

Em caso de um evento catastrófico como resultado de casos de força maior, caso fortuito, terrorismo, questões trabalhistas, incêndio, enchente, terremoto, desordens, guerra, atos governamentais, ordens ou restrições, vírus, ataques de recusa de serviço e outras condutas maliciosas, falhas de conectividade de rede ou de serviços públicos, ou qualquer outra causa de indisponibilidade do IBM SaaS que esteja fora do controle razoável da IBM, a IBM restaurará o acesso do Cliente ao IBM SaaS dentro de 14 dias.

1.6.2 Backup de Conteúdo

Os backups de conteúdo são realizados diariamente e armazenados em outro datacenter IBM dentro da mesma localização geográfica para proteger o conteúdo de um evento catastrófico.

2. Funções Beta no Watson Analytics

Funções Beta fornecidas com o IBM SaaS não fazem parte do IBM SaaS. Funções Beta são fornecidas sob os mesmos termos que o IBM SaaS, exceto conforme disposto abaixo. Algumas ou todas as Funções Beta não podem ser disponibilizadas de forma geral pela IBM como ou em um produto ou oferta. O Cliente tem permissão para usar as Funções Beta somente para uso interno para fins de avaliação e não para uso em um ambiente de produção. O Cliente pode usar as Funções Beta até a IBM retirá-las ou finalizar o acesso a elas. A IBM fornece as Funções Beta sem a obrigação de suporte e "NO ESTADO", SEM GARANTIA DE NENHUM TIPO, SEJA EXPRESSA OU IMPLÍCITA, INCLUINDO, MAS NÃO SE LIMITANDO A: AS GARANTIAS DE PROPRIEDADE, NÃO INFRAÇÃO OU NÃO INTERFERÊNCIA E QUAISQUER GARANTIAS E CONDIÇÕES IMPLÍCITAS E DE CONDIÇÕES DE COMERCIALIZAÇÃO OU ADEQUAÇÃO A UM DETERMINADO PROPÓSITO.

O Cliente deve tomar precauções para evitar qualquer perda de dados que possa ocorrer quando as Funções Beta não puderem mais ser usadas.

O Cliente concorda que a IBM pode usar todo feedback e sugestões fornecidos.

Apêndice B

A IBM fornece o seguinte Acordo de Nível de Serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS conforme especificado no 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 tomar conhecimento de que o evento impactou a disponibilidade do IBM SaaS. O Cliente deve ajudar a IBM de forma razoável com qualquer diagnóstico e resolução de problemas.

Uma reivindicação de chamado de suporte pela falha em atender um SLA deve ser enviada dentro de quatro 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 do 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 tecnologia, 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) do encargo anual 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) |
|---|---|
| 99,0 – 99,75 % | 2% |
| 95,0 – 98,99 % | 5% |
| Menos que 95.0% | 10% |

Se o IBM SaaS foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado a partir do preço de lista então corrente para o IBM SaaS em vigor para o Mês Contratado que é objeto da 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: total de 500 minutos de Tempo de Inatividade durante o mês contratado

| | |
|---|---|
| Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias | |
| - 500 minutos de Tempo de Inatividade | |
| = 42.700 minutos | |
| <hr/> | |
| 43.200 minutos totais | = 5% de crédito de Disponibilidade para 98,8% de Disponibilidade durante o mês contratado |