

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

Os Termos de Uso ("ToU") são compostos por estes Termos de Uso da IBM – Termos da Oferta Específica do SaaS ("Termos da Oferta Específica do SaaS") e um documento intitulado Termos de Uso da IBM – Termos Gerais ("Termos Gerais") disponível na URL a seguir: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.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 IBM Passport Advantage, pelo Contrato Internacional IBM Passport Advantage Express ou pelo Contrato Internacional IBM para Ofertas Seleccionadas do IBM SaaS, conforme aplicável ("Contrato") e junto com os ToU constituem o Contrato.

1. IBM SaaS

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

- IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

2. Métricas de Encargos

O IBM SaaS está disponível sob a métrica de encargo especificada no Documento de Transação.

- 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.
- Terabyte** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Terabyte são 2 elevado a 40ª potência de bytes. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Terabytes processados pelo IBM SaaS durante o período de medição especificado no Certificado de Titularidade (PoE) ou Documento de Transação do Cliente .
- Solicitação** – é uma unidade de medida pela qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Solicitação é o ato pelo qual o Cliente autorizou a IBM a executar um serviço. Dependendo do serviço, a Solicitação pode ser na forma de aviso por escrito ou de uma solicitação de suporte feita por telefonema, e-mail ou caso on-line. Devem ser obtidas autorizações suficientes para cobrir o número total de Solicitações enviadas para o IBM SaaS 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

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

3.2 Encargos Sob Demanda

Opções Sob Demanda serão faturadas no mês que a opção sob demanda for solicitada pelo Cliente, no encargo definido 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 término 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

Durante o Período de Subscrição e depois que a IBM notificar o Cliente de que o acesso ao IBM SaaS está disponível, o suporte técnico para o IBM SaaS é fornecido por email e pelo portal de suporte. Quaisquer melhorias, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte de qualquer tipo de suporte técnico são considerados como sendo parte do IBM SaaS e, portanto, regidos por estes ToU. O suporte técnico está incluído no IBM SaaS e não está disponível como uma oferta separada.

Mais informações sobre o horário de disponibilidade, endereços de e-mail, sistemas de relatório de problemas on-line, outros veículos e processos de comunicação de suporte técnico estão descritos no "Software as a Service Support Handbook" da IBM.

Gravidade	Definição de Gravidade	Objetivos de Tempo de Resposta Inicial	Cobertura do Tempo de Resposta
1	Impacto crítico nos negócios/indisponibilidade do serviço: 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. Essa condição requer uma solução imediata.	Dentro de 1 hora	24 horas por dia, 7 dias por semana
2	Impacto significativo nos negócios: O uso de um recurso de negócios de serviço ou de uma função de serviço está gravemente restrito 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.
3	Impacto menor nos negócios: Indica que o serviço ou a funcionalidade está utilizável e não há um impacto crítico nas operações.	Dentro de 4 horas em horário comercial	Horário comercial de segunda a sexta-feira.
4	Impacto mínimo nos negócios: Uma consulta ou uma solicitação não técnica, ou um item de manutenção para a próxima manutenção ou release planejado.	Dentro de 1 dia útil	Horário comercial de segunda a sexta-feira.

6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

6.1 Acesso de Usuário Externo

O Cliente pode escolher fornecer acesso ao IBM SaaS para usuários externos. O Cliente é responsável por estes usuários externos, incluindo, entre outros, a) quaisquer reivindicações feitas pelos usuários externos relacionadas ao IBM SaaS ou b) quaisquer usos indevidos do IBM SaaS por estes usuários externos.

6.2 Software de FTP

Para enviar relatórios, declarações ou qualquer outro documento para ser carregado e indexado ao IBM SaaS, o Cliente deverá usar software cliente de FTP (File Transfer Protocol). A IBM fornecerá informações de conexão para conectar-se ao IBM SaaS a fim de enviar dados para serem carregados e indexados ao IBM SaaS.

6.3 Rede Privada Virtual (VPN)

O Cliente pode optar por utilizar uma conexão de VPN de software com o propósito de conectar com segurança ao IBM SaaS. Informações sobre a VPN serão fornecidas mediante solicitação do Cliente por escrito..

6.4 Links para Websites de Terceiros ou Outros Serviços

Se o Cliente ou um Usuário do IBM SaaS transmitir conteúdo para um website ou outro serviço de terceiros que esteja vinculado ao, ou disponibilizado pelo, IBM SaaS, o Cliente e o Usuário da IBM dão à IBM consentimento para permitir tal transmissão de Conteúdo, mas esta interação se dará exclusivamente entre o Cliente e o serviço ou website de terceiros. A IBM não dá garantias nem faz declarações sobre tais sites ou serviços de terceiros, e não terá responsabilidade alguma por tais sites ou serviços de terceiros.

6.5 Cookies

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

6.6 Locais de Benefícios Derivado

Onde aplicável, os tributos se baseiam 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 no pedido do IBM SaaS como o local de benefício primário, a menos que o Cliente forneça informações adicionais à IBM. O Cliente é responsável por manter tais informações atualizadas e por fornecer quaisquer mudanças à IBM.

6.7 Função Restrita no IBM SaaS

O IBM SaaS proíbe o uso da opção de masterização de CD-ROM e o Cliente concorda que tal função não está disponível para uso nos termos destes Termos de Uso.

7. Software de Ativação

Os Softwares de Ativação a seguir estão incluídos com o IBM SaaS:

a. AFP Viewer:

O Cliente pode acessar e fazer o download do AFP Viewer. AFP Viewer é um plug-in de navegador da web que o Cliente pode instalar no navegador da web do usuário para visualizar documentos no formato AFP (Advanced Function Printing). O Cliente pode instalar o AFP Viewer no navegador da web daqueles usuários que foram configurados para acesso à web e que precisam acessar e visualizar documentos em formato AFP. As informações sobre o download do AFP Viewer Plug-in serão fornecidas mediante solicitação por escrito do Cliente.

b. IBM Content Manager OnDemand Windows Client Software:

O Cliente pode acessar e fazer download deste software cliente para propósitos de teste e verificação ou para propósitos de criação de IDs de usuário daqueles funcionários dentro da organização do Cliente que acessarão o IBM SaaS.

c. OnDemand Web Enablement Kit:

O OnDemand Web Enablement Kit fornece APIs Java para o Content Manager OnDemand. O Cliente pode acessar e fazer download deste software a fim de desenvolver aplicativos customizados que precisam acessar ou interoperar com o Serviço em Nuvem.

Apêndice A

1. Visão Geral do Serviço

O IBM Content Manager OnDemand on Cloud (IBM SaaS) fornece:

- a. Arquivamento de Alta Velocidade
 - Carregamento, indexação e arquivos de impressão gerados pelo aplicativo, tais como relatórios, faturas, declarações, políticas, explicação de benefícios, transações de pagamento/crédito, etc.
 - Flexibilidade para processar grandes arquivos de dados com vários documentos
 - Suporte para vários formatos de arquivo PDF, AFP, LineData, XML
- b. Indexação Automática
 - O programa de Carregamento e Indexação em Nuvem extrai automaticamente meta dados a partir de relatórios, declarações, etc e preenche os campos de indexação em banco de dados relacionais para procura e recuperação eficientes.
- c. Utilização Eficiente de Armazenamento
 - Os dados arquivados são compactados para utilização de armazenamento eficiente.
- d. Arquivamento com expiração de documento
 - Para otimizar mais detalhadamente a utilização de armazenamento, políticas de negócios podem ser definidas para a expiração automática de dados arquivados com base no tipo de relatório/declaração, etc.
- e. Arquivamento de transações financeiras que obedecem padrões XML.
- f. Acesso pela web e por dispositivo móvel a declarações, relatórios, e demais documentos arquivados.
- g. Possibilidade de ativação da Procura de Texto Completa para localizar documentos armazenados por qualquer texto contido dentro de um documento.
- h. Possibilidade de ativação de retenções para evitar a expiração de documentos.
- i. Distribuição periódica de relatórios para usuários internos designados
- j. Replicação de dados de produção para um local secundário para auxiliar a recuperação de desastre
- k. Infraestrutura virtual privada segura
- l. Até 4 TB de largura de banda de saída; uma largura de banda superior pode ser cotada separadamente
- m. Monitoramento do ambiente de produção 24 horas por dia, 7 dias por semana, criptografia de dados em trânsito e em repouso, varredura de vírus, serviços de detecção de intrusão/testes de invasão, correções de software e atualizações de software (serviços de migração de dados ou atividades necessárias para configurações ou extensões customizadas podem ser cotados separadamente).
- n. Integração do Diretório Ativo

Opções incluídas: (Microsoft Active Directory ou IBM Tivoli Directory Server)

 - Autenticação para o servidor LDAP do IBM SaaS replicada de volta para o LDAP do Cliente no local
 - Fornecimento de um controlador de domínio (Somente Leitura) no IBM SaaS que está no domínio do Cliente.
 - Gestão pelo Cliente de todo acesso do usuário final ao ambiente de nuvem (grupos, IDs, acesso).
 - Direitos de Administrador completos para o Cliente

- Autenticação para o servidor LDAP do IBM SaaS no qual o Cliente gerencia os usuários (não no domínio do Cliente).
- Possibilidade de assinalar para o controlador de domínio do Cliente no local para autenticação
 - possíveis implicações de desempenho
 - autentica para a vida útil da sessão

Outras configurações (por exemplo, fragmentos manuais ou scripts do diretório de arquivos LDAP para o IBM SaaS; opções de federação, incluindo SAML, Serviços de Federação do MS ou outros) podem ser cotadas separadamente.

Serviços customizados de implementação, configuração e integração de solução estão disponíveis mediante um encargo adicional sob uma descrição de serviço.

2. Autorizações Necessárias

O Cliente deve adquirir uma subscrição para uma Oferta de Serviço Básico, conforme definido abaixo. Cada oferta básica representa a capacidade para processar determinada quantia de volume de dados e operações do usuário no período de tempo especificado, conforme definido abaixo. As descrições de capacidade se destinam a ser diretrizes para ajudar um Cliente a selecionar uma configuração adequada para cargas de trabalho desejadas; os resultados reais podem variar com base no uso.

2.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- Carregamento e indexação de documentos PDF: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Bronze fornece carregamento e indexação de até 25 GB de dados em um período de 12 horas.
- Carregamento e indexação de documentos de AFP e/ou Dados de Linha: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Bronze fornece carregamento e indexação de até 450 GB de dados em um período de 12 horas.
- Carregamento e indexação de documentos PDF com procura/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Bronze fornece carregamento e indexação de até 15 GB de dados com 30.000 operações simultâneas de procura e recuperação de documentos em um período de 12 horas.
- Carregamento e indexação de documentos de AFP ou Dados de Linha com procura/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Bronze fornece carregamento e indexação de até 250 GB de dados, junto com 30.000 operações simultâneas de procura e recuperação de documentos em um período de 12 horas.
- A configuração Bronze fornece 1 TB de armazenamento; TB adicionais de armazenamento podem ser comprados separadamente.

2.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- Carregamento e indexação de documentos PDF: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Silver fornece carregamento e indexação de até 50 GB de dados em um período de 12 horas.
- Carregamento e indexação de documentos de AFP e/ou Dados de Linha: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Silver fornece carregamento e indexação de até 900 GB de dados em um período de 12 horas.
- Carregamento e indexação de documentos PDF com procura/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Silver fornece carregamento e indexação de até 30 GB de dados com 60.000 operações simultâneas de procura e recuperação de documentos em um período de 12 horas.

- d. Carregamento e indexação de documentos de AFP ou Dados de Linha com procura/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Silver fornece carregamento e indexação de até 500 GB de dados, junto com 60.000 operações simultâneas de procura e recuperação de documentos em um período de 12 horas.
- e. A configuração Silver fornece 1 TB adicionais de armazenamento; TB de armazenamento podem ser comprados separadamente.

2.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

- a. Carregamento e indexação de documentos PDF: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a instância Gold fornece carregamento e indexação de até 100 GB de dados em um período de 12 horas.
- b. Carregamento e indexação de documentos de AFP e/ou Dados de Linha: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Gold fornece carregamento e indexação de até 1800 GB de dados em um período de 12 horas.
- c. Carregamento e indexação de documentos PDF com procura/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Gold fornece carregamento e indexação de até 60 GB de dados com 120.000 operações simultâneas de procura e recuperação de documentos em um período de 12 horas.
- d. Carregamento e indexação de documentos de AFP ou Dados de Linha com procura/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Gold fornece carregamento e indexação de até 1 Terabyte de dados, junto com 120.000 operações simultâneas de procura e recuperação de documentos em um período de 12 horas.
- e. A configuração Gold fornece 3 TB de armazenamento; TB adicionais de armazenamento podem ser comprados separadamente.

2.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- a. Carregamento e indexação de documentos PDF: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Platinum fornece carregamento e indexação de até 250 GB de dados em um período de 12 horas.
- b. Carregamento e indexação de documentos de AFP e/ou Dados de Linha: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Platinum fornece carregamento e indexação de até 4.5 TB de dados em um período de 12 horas.
- c. Carregamento e indexação de documentos PDF com procura/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Platinum fornece carregamento e indexação de até 150 GB de dados com 300.000 operações simultâneas de procura e recuperação de documentos em um período de 12 horas.
- d. Carregamento e indexação de documentos de AFP ou Dados de Linha com procura/recuperação simultânea de documentos: depois que os documentos forem enviados pelo Cliente para a área de preparação designada na Nuvem, a configuração Platinum fornece carregamento e indexação de até 2.5 TB de dados, junto com 300.000 operações simultâneas de procura e recuperação de documentos em um período de 12 horas.
- e. A configuração Platinum fornece 5 TB de armazenamento; TB adicionais de armazenamento podem ser comprados separadamente.

3. Autorizações Opcionais

3.1 IBM Content Manager OnDemand Storage Add-On 2.0

Se o Cliente exceder o armazenamento em TB incluído na configuração selecionada, o Cliente deverá comprar uma autorização adicional.

3.2 IBM Content Manager OnDemand Report Application Definition Add-On 2.0

O Cliente pode comprar definições adicionais de relatório/declaração ou de aplicativo para configuração sob demanda a qualquer momento. Cada autorização de Solicitação fornece a configuração de até 10 definições de relatório/instrução ou de saída de aplicativo.

3.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0

O Cliente poderá comprar uma instância distinta para propósitos de teste e desenvolvimento. Esse ambiente de desenvolvimento não poderá ser usado para propósitos de produção.

- a. O ambiente de não produção tem o mesmo tamanho e fornece capacidade de processamento semelhante ao IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0.
- b. O ambiente de não produção não fornece alta disponibilidade ou recuperação de desastre.

3.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0

O Cliente poderá comprar uma instância distinta para propósitos de teste e desenvolvimento. Esse ambiente de desenvolvimento não poderá ser usado para propósitos de produção.

- a. O ambiente de não produção tem o mesmo tamanho e fornece capacidade de processamento semelhante ao IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0.
- b. O ambiente de não produção não fornece alta disponibilidade ou recuperação de desastre.

3.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0

O Cliente poderá comprar uma instância distinta para propósitos de teste e desenvolvimento. Esse ambiente de desenvolvimento não poderá ser usado para propósitos de produção.

- a. O ambiente de não produção tem o mesmo tamanho e fornece capacidade de processamento semelhante ao IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0.
- b. O ambiente de não produção não fornece alta disponibilidade ou recuperação de desastre.

3.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0

O Cliente poderá comprar uma instância distinta para propósitos de teste e desenvolvimento. Esse ambiente de desenvolvimento não poderá ser usado para propósitos de produção.

- a. O ambiente de não produção tem o mesmo tamanho e fornece capacidade de processamento semelhante ao IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0.
- b. O ambiente de não produção não fornece alta disponibilidade ou recuperação de desastre.

3.7 IBM Content Manager OnDemand Dedicated Add-On 2.0

O Cliente pode aprimorar um ambiente privado virtual selecionado para uma infraestrutura single tenant privada. Isto inclui até 20 TB de largura de banda de saída; uma largura de banda superior pode ser cotada separadamente.

4. Classificação de Dados

A classificação de dados para esta solução está padronizada para classificar os dados do Cliente como dados sensíveis. Quando solicitado pelo Cliente, a IBM trabalhará com o mesmo para tratar de outros requisitos regulamentares para a carga de trabalho desejada, podendo afetar a arquitetura da solução e os encargos do serviço. Todos os dados são protegidos utilizando a criptografia de disco inteiro FIPS 1402 nível 1 compatível.

5. Continuidade de Negócios

O IBM SaaS foi configurado para suportar os objetivos de continuidade de negócios definidos abaixo. Os objetivos de continuidade de negócios ajudam a assegurar que, após um desastre no local de computação primário, as funções de negócios críticas de uma organização sejam recuperadas para um estado operacional, com um mínimo de perda de dados, dentro de um período razoavelmente curto. Uma vez que se determine que um incidente no local de computação primário garante um failover no

local secundário, planos de continuidade de negócios e atividades relacionadas devem ser executados pela IBM para suportar os objetivos de recuperação observados abaixo.

Objetivos de Continuidade de Negócios	
Objetivo do ponto de recuperação	4 horas
Objetivo do tempo de recuperação	<ul style="list-style-type: none">• 4 horas consecutivas quando um ambiente equivalente de Não Produção secundário tiver sido comprado.• Pelo menos 24 horas consecutivas se nenhum ambiente de Não Produção secundário tiver sido comprado.

Apêndice B

A IBM fornece o acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade a seguir para o IBM SaaS 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 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 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 acumulativa do IBM SaaS durante cada mês contratado, conforme mostrado na tabela abaixo. O total de Crédito de Disponibilidade com relação a qualquer mês contratado não pode exceder 50 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%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
<90%	50%

* Se o IBM SaaS foi adquirido de um Parceiro Comercial IBM, o encargo de subscrição mensal será calculado a partir do preço de lista atual 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: 440 minutos de Tempo de Inatividade total durante o mês contratado

Total de 43.200 minutos em um mês contratado de 30 dias - 440 minutos de Tempo de Inatividade = 42.760 minutos	= 5% de crédito de Disponibilidade para 98,9% de Disponibilidade durante o mês contratado
43.200 minutos totais	