

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

---

## IBM Emptoris Contract Management on Cloud

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 Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

### 2. Métricas de Encargos

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

- a. **Utilizador Autorizado** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Um Utilizador Autorizado consiste em uma única pessoa à qual é concedido acesso ao IBM SaaS. O Cliente tem de obter titularidades separadas e dedicadas para cada Utilizador Autorizado que irá aceder à oferta do IBM SaaS directa ou indirectamente (por exemplo: através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio, durante o período de medição especificado na Prova de Titularidade (PoE) ou Documento de Transacção. Uma titularidade de utilização para um Utilizador Autorizado é exclusiva desse Utilizador Autorizado, não podendo ser partilhada, nem reatribuída com outra finalidade que não a transferência definitiva da titularidade de Utilizador Autorizado para outra pessoa.
- b. **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. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente 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 Transacção.

### 3. Encargos e Facturação

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

#### 3.1 Encargos Mensais Parciais

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

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

O período de vigência do IBM SaaS inicia-se na data em que a IBM notifica o Cliente de que este tem acesso aos componentes do IBM SaaS, conforme descrito na PoE. A PoE irá especificar se o IBM SaaS é automaticamente renovado, prossegue numa base de utilização contínua ou é terminado no final do período de vigência.

No caso de renovação automática, salvo se o Cliente notificar por escrito que não pretende a renovação com, pelo menos, 90 dias de antecedência relativamente à data de expiração do período de vigência, o IBM SaaS será automaticamente renovado pelo período de vigência especificado na PoE.

No caso de utilização contínua, o IBM SaaS continuará disponível numa base mensal até que o Cliente notifique por escrito, com 90 dias de antecedência, que pretende a cessação. O IBM SaaS permanece disponível até ao final do mês civil após o referido período de 90 dias.

### 5. Suporte Técnico

Após a IBM notificar o Cliente de que o acesso ao IBM SaaS está disponível, o suporte técnico para o IBM SaaS é fornecido por telefone, correio electrónico, fóruns online e através de um sistema de comunicação de problemas online. Quaisquer melhorias, actualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte de qualquer prestação de suporte técnico são considerados parte do IBM SaaS e, como tal, são regidos pelos presentes ToU. O Suporte Técnico está incluído no IBM SaaS e não se encontra disponível como oferta independente.

Mais informações sobre as horas de disponibilidade, endereços de correio electrónico, sistemas de comunicação de problemas online e outros meios e processos de comunicação de suporte técnico são descritos no IBM Software as a Service Support Handbook.

As seguintes gravidades são utilizadas para acompanhar tickets de suporte relativos ao IBM SaaS:

Gravidade	Definição de Gravidade
1	Os problemas de impacto crítico no negócio/inactividade do serviço incluem: <ul style="list-style-type: none"><li>● Impossibilidade de utilizar o produto ou prosseguir razoavelmente com o trabalho utilizando o produto numa Instância de produção.</li><li>● Violação da segurança do produto.</li><li>● Ocorrência de corrupção de dados.</li><li>● Impossibilidade, por parte do fornecedor e do comprador, de efectuar pedidos (através da IU e através de importação).</li><li>● Impossibilidade de todos os utilizadores criarem contratos, abrirem o idioma do contrato, aprovarem contratos e celebrarem contratos.</li><li>● Não produção, por parte do feed AP/GL do Cliente, de um ficheiro ou resultado esperado que afecte a sua capacidade de efectuar o pagamento de facturas sem uma solução alternativa.</li></ul>
2	Os problemas de impacto significativo no negócio incluem: <ul style="list-style-type: none"><li>● Não funcionamento correcto de componentes críticos do produto.</li><li>● Geração de um impacto negativo significativo na produtividade devido ao comportamento.</li><li>● Não recepção pelos utilizadores de convites para eventos.</li><li>● Funcionamento incorrecto de Regras e Fluxos de Trabalho de Aprovação de Contratos.</li><li>● Não transmissão com êxito de encomendas a fornecedores.</li><li>● Leitor de facturas inoperacional.</li><li>● Não funcionamento conforme esperado do fluxo de trabalho de aprovação de facturas.</li><li>● Não atribuição de facturas conforme designado.</li></ul>

Gravidade	Definição de Gravidade
3	Os problemas de impacto menor no negócio incluem: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Não funcionamento correcto de componentes do produto, embora esteja disponível uma solução alternativa.</li> <li>● Indisponibilidade de uma função não essencial sem solução alternativa.</li> <li>● Impossibilidade de anexar documentos a itens em eventos.</li> <li>● Formatação incorrecta do Modelo de Notificações.</li> <li>● Produção de resultados inesperados por funções de software não essenciais.</li> </ul>
4	Os problemas de impacto mínimo no negócio incluem: <ul style="list-style-type: none"> <li>● Pedido de informações sobre o produto</li> <li>● Clarificação de documentação do produto</li> <li>● Como exportar um evento</li> <li>● Como agendar um Trabalho de Relatório</li> </ul>

## 6. Termos Adicionais da Oferta do IBM SaaS

### 6.1 Website e Serviços de Terceiros

Se o Cliente ou um utilizador do IBM SaaS transmitir Conteúdo a um Website ou outro serviço de terceiros que tenha ligação ou esteja acessível através da oferta do IBM SaaS, o Cliente e o utilizador do IBM faculta à IBM a autorização para permitir tal transmissão de Conteúdo, sendo que a referida interacção ocorrerá entre o Cliente e o Website ou serviço de terceiros. A IBM não faz quaisquer declarações, nem presta quaisquer garantias relativamente a websites ou serviços de terceiros, nem será responsável por tais websites ou serviços de terceiros.

### 6.2 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/>.

## 6.3 Dados

### 6.3.1 Recolha

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 e outras. A IBM recolhe estas informações com o objectivo de recolher estatísticas de utilização e informações sobre a eficácia do IBM SaaS, para efeitos de melhoria da experiência do utilizador e/ou personalização das interacções com o Cliente. O Cliente confirma que irá obter ou obteve consentimento para permitir à IBM o processamento 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, actualizar, corrigir ou eliminar as respectivas informações de contacto.

### 6.3.2 Tratamento

Para transacções realizadas em todos os Estados Membros da UE, Islândia, Liechtenstein, Noruega e Suíça, aplicam-se os seguintes termos:

O Cliente aceita que a IBM possa processar conteúdo, incluindo quaisquer dados pessoais (tal como definido na Directiva 95/46/CE da UE) além fronteiras, para os seguintes países: Alemanha, Austrália, Bielorrússia, Canadá, EUA, França, Holanda, Índia, Irlanda e Reino Unido. O Cliente aceita que a IBM possa, mediante aviso prévio, modificar esta lista de localizações de países, caso o determine razoavelmente necessário para o fornecimento do IBM SaaS.

Sempre que se não apliquem os acordos US-Swiss Safe Harbor Framework da IBM a uma transferência de dados pessoais suíços ou do Espaço Económico Europeu, as partes ou as suas afiliadas relevantes poderão celebrar acordos separados de Cláusulas-Tipo padrão não modificados da UE no desempenho das respectivas funções, nos termos da Decisão 2010/87/UE da CE, com remoção das cláusulas opcionais. Quaisquer litígios ou responsabilidades resultantes de qualquer um destes acordos, mesmo

se celebrado por afiliadas, serão tratados pelas partes como se o litígio ou responsabilidade tivesse ocorrido entre essas partes, ao abrigo do presente Acordo.

#### **6.4 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 actuais e indicar quaisquer alterações à IBM.

#### **6.5 Conteúdo do IBM SaaS**

As cópias de segurança são executadas diariamente para Instâncias de produção e semanalmente para Instâncias de não produção. A IBM irá manter uma cópia de segurança dos dados do Cliente durante um período máximo de 90 dias, no caso de Instâncias de produção, e até 7 dias, no caso de Instâncias de não produção. As cópias de segurança são mantidas pela IBM apenas para recuperação de desastre ou outros esforços de restauro do IBM SaaS e não se destinam a utilização para recuperação de dados eliminados do IBM SaaS pelo Cliente. O Cliente é responsável por configurar a segurança do IBM SaaS de modo a proibir os utilizadores individuais de eliminar dados, sendo que, uma vez eliminados os dados, o Cliente reconhece e aceita que a IBM não pode recuperar os dados eliminados.

Antes da cessação do IBM SaaS, o Cliente pode utilizar quaisquer das funcionalidades de relatório ou exportação do IBM SaaS para extrair dados. Estão disponíveis serviços de Extração de Dados Personalizada ao abrigo de um DT separada. Após receber um pedido do Cliente, no prazo de 30 dias após a cessação do IBM SaaS, a IBM irá facultar uma cópia electrónica do conteúdo do Cliente no formato da aplicação nativa. A certificação de destruição do conteúdo ou um pedido de uma cópia do conteúdo podem ser solicitados contactando o Suporte Técnico.

#### **6.6 Tempo de Inactividade**

A janela de tempo de inactividade devido a manutenção planeada para o IBM SaaS encontra-se no IBM Software as a Service Support Handbook. Pode ser agendado antecipadamente Tempo de Inactividade adicional, mediante notificação ao Cliente através do Suporte ao Cliente. Durante este período de tempo, o IBM SaaS poderá estar ou não disponível, com base no tipo de manutenção planeada. O tempo de inactividade durante esta janela não é incluído em quaisquer cálculos de créditos de SLA. A IBM reserva-se o direito de recorrer a tempo de inactividade não planeado por motivos de emergência.

#### **6.7 Serviços Adicionais**

##### **6.7.1 Actualizações de Aplicações**

A IBM irá instalar e configurar actualizações de software nas Instâncias de produção ou não produção numa data mutuamente acordada, sujeita a disponibilidade de agendamento.

A IBM irá facultar aviso prévio de 12 meses relativamente à cessação de suporte para a versão do programa IBM fornecido como parte do IBM SaaS. A IBM trabalhará em conjunto com o Cliente no sentido de migrar cada uma das suas Instâncias do IBM SaaS para uma versão suportada dos Programas IBM antes da cessação da data de suporte. O Cliente será responsável pelos custos de migração. Se a migração para uma versão suportada do programa IBM não for concluída dentro do período de aviso por motivos não relacionados com atrasos exclusivamente causados pela IBM ou os seus subcontratados, a IBM poderá resolver o presente acordo mediante aviso prévio, por escrito, de 30 dias ao Cliente.

##### **6.7.2 Actualizações de Bases de Dados**

A IBM irá replicar o conteúdo da base de dados de produção para a Instância de não produção do Cliente uma vez por trimestre, para cada sistema de não produção adquirido. Os serviços de actualização serão realizados numa data mutuamente acordada, sujeita a disponibilidade de agendamento.

#### **6.8 Certificados Fornecidos pelo Cliente**

O IBM SaaS será configurado para utilizar um localizador de recursos uniforme da Internet fornecido pela IBM, excepto se o Cliente solicitar especificamente a utilização do seu próprio localizador de recursos da Internet. Se o Cliente optar por utilizar o seu próprio localizador uniforme de recursos da Internet para o IBM SaaS, o Cliente assumirá toda a responsabilidade, manutenção e custos relativos à renovação do localizador uniforme de recursos e de quaisquer certificados requeridos. O Cliente tem de entregar os

certificados requeridos e informações à IBM antes da conclusão do fornecimento do IBM SaaS do Cliente.

## **6.9 Recuperação de Desastre**

Em caso de interrupção grave do sistema, a recuperação de desastre será realizada através do restauro dos dados de produção do Cliente numa das Instâncias de Não Produção e está apenas disponível se o Cliente tiver adquirido, pelo menos, uma Instância de Não Produção. A recuperação de desastre está apenas disponível para Instâncias de produção. A IBM irá executar a recuperação de desastre envidando esforços comercialmente razoáveis no sentido de restaurar o Serviço do Cliente com um Objectivo de Tempo de Recuperação de 72 horas e com um Objectivo de Ponto de Recuperação de 24 horas para Instâncias de produção.

## **6.10 Requisito de Titularidades Cumulativas**

O Cliente tem de obter uma titularidade de Instância, bem como titularidades de Utilizador Autorizado em número suficiente para cobrir os utilizadores do IBM SaaS do IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud e IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud.

## **6.11 Titularidades Não Necessárias**

Os utilizadores administrativos estão incluídos na oferta do IBM SaaS. Não é necessário que o Cliente obtenha titularidades para utilizadores administrativos do IBM SaaS.

Um utilizador administrativo está autorizado a criar e gerir o seguinte: modelos de cláusulas, modelos de contratos, concepções de entrevistas, regras de aprovação, modelos de notificações, definições de linha, definições de termos, organizações, origens de dados, grupos, funções, fluxos de trabalho, categorias e registos de fornecedor principal.

Se um utilizador administrativo realizar actividades não administrativas, irá requerer uma titularidade.

Poderá ser fornecido acesso à oferta do IBM SaaS a qualquer utilizador externo (utilizadores associados a terceiros externos com quem o Cliente esteja envolvido), que são considerados Utilizadores Convidados. Não é necessário que o Cliente obtenha titularidades de Utilizador Autorizado para Utilizadores Convidados do IBM SaaS. Os Utilizadores Convidados são da responsabilidade do Cliente, incluindo, mas não se limitando a a) quaisquer reclamações efectuadas pelos Utilizadores Convidados com respeito ao IBM SaaS; b) encargos incorridos pelo Utilizador Convidado; ou c) quaisquer utilizações indevidas do IBM SaaS por parte destes Utilizadores Convidados.

## Apêndice A

O IBM Emptoris Contract Management on Cloud faculta um repositório onde o Cliente pode armazenar os respectivos documentos de contratos celebrados.

### 1. Funções do IBM SaaS

Com base no Documento de Transacção, o Cliente irá receber as funções tal como mais pormenorizadamente descritas abaixo. As Funções Base permitem ao Cliente:

- Transferir contratos, sendo que o produto irá associar o contrato aos metadados apropriados (ou seja, termos).
- Procurar e criar relatórios de dados para localizar os contratos de interesse conforme necessário.
- Receber alertas sobre eventos futuros, tais como expirações de contratos, de forma a que seja executada a acção adequada.

As Funções Avançadas permitem ao Cliente:

- Negociar contratos.
- Acompanhar obrigações no contrato após a celebração.
- Alterar contratos celebrados.
- Utilizar modelos de contratos e modelos de cláusulas para assegurar a observância das normas.
- Utilizar um Assistente "Self-service" para proporcionar uma forma fácil de orientar os novos utilizadores na criação de contratos.
- Capturar e colaborar em atributos mais complexos de um contrato. Por exemplo, as definições de linha estão disponíveis para controlar informações tabulares num contrato.
- Gerir aprovações e revisões ad-hoc de contratos, que estão disponíveis para uma colaboração eficaz.
- Efectuar a integração com outros sistemas utilizando serviços da Web.

### 2. IBM Emptoris Contract Management on Cloud

O IBM Emptoris Contract Management on Cloud permite ao Cliente gerir contratos associados a:

- Contratos de venda com clientes
- Contratos de aquisição, tais como acordos de aquisição de mercadorias, serviços, locação e concessão
- Também podem ser geridos acordos de confidencialidade (NDAs) com qualquer parte.

Com o IBM SaaS, o Cliente pode utilizar todas as Funções Base e Funções Avançadas.

### 3. IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

O IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud permite ao Cliente gerir contratos associados a aquisição, tais como acordos de aquisição de mercadorias, serviços, locação e concessão. Os contratos associados que suportam a função de aquisição, tais como acordos de confidencialidade (NDAs) também podem ser geridos. Com o IBM SaaS, o Cliente pode utilizar todas as Funções Base e Funções Avançadas.

### 4. IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

O IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud permite ao Cliente gerir contratos associados à venda a um cliente, tais como contratos de venda e acordos de confidencialidade (NDAs) com clientes. Com o IBM SaaS, o Cliente pode utilizar todas as Funções Base e Avançadas.

### 5. IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud

O IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud permite ao Cliente gerir contratos associados a aquisição, tais como acordos de aquisição de mercadorias, serviços, locação e concessão. Os contratos associados que suportam a função de aquisição, tais como acordos de confidencialidade (NDAs) também podem ser geridos. Com o IBM SaaS, o Cliente pode utilizar todas as Funções Base.

## **6. IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud**

O IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud permite ao Cliente gerir contratos associados à venda a um cliente, tais como contratos de vendas e acordos de confidencialidade (NDAs) com clientes. Com o IBM SaaS, o Cliente pode utilizar todas as Funções Base.

## **7. IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud**

O IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud permite ao Cliente gerir contratos e outros documentos associados a acordos com a banca comercial ou grossista. Com o IBM SaaS, o Cliente pode utilizar todas as Funções Base e Funções Avançadas.

## **8. Funcionalidades Opcionais**

### **8.1.1 Ofertas Read Only**

As seguintes ofertas estão incluídas nesta categoria:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud - Só de Leitura

Os utilizadores "Read Only" têm autorização para aceder e efectuar procuras em repositórios, visualizar relatórios, participar em fluxos de trabalho como aprovadores ou encaminhadores, receber e responder a avaliações, receber e actualizar o estado de uma tarefa atribuída e receber alertas de risco. Os utilizadores "Read Only" também podem criar contratos através da funcionalidade de assistente (tal como quando o assistente é iniciado a partir de aplicações externas como, por exemplo, Salesforce.com).

### **8.1.2 IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On**

Esta opção permite ao Cliente utilizar todas as Funções Avançadas com a Instância do IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud. O Cliente tem de ter uma Subscrição existente do IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud para adquirir esta opção.

### **8.1.3 IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On**

Esta opção permite ao Cliente utilizar todas as Funções Avançadas com a Instância do IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud. O Cliente tem de ter uma Subscrição existente do IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud para adquirir esta opção.

### **8.1.4 Ofertas de Ambiente de Não Produção**

As seguintes ofertas estão incluídas nesta categoria:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

Estas ofertas podem ser utilizadas como parte das actividades de não produção, incluindo, mas não se limitando a teste, optimização do desempenho, diagnóstico de falhas, "benchmarking", simulação, actividade 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. É necessário adquirir um Ambiente de Não Produção para cada Instância de produção adquirida, caso o Cliente requeira actividades de não produção para um tipo específico de contrato.

## Apêndice B

A IBM faculta o seguinte acordo de nível de serviço ("SLA") de disponibilidade para o IBM SaaS, sendo que este é aplicável se especificado na Prova de Titularidade (PoE) do Cliente ou no Documento de Transacção:

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

- a. **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 factura futura de encargos de subscrição relativas ao IBM SaaS.
- b. **Reclamação** – designa uma reclamação submetida pelo Cliente à IBM por não ter sido atingido um SLA durante um Mês Contratado.
- c. **Mês Contratado** – designa cada mês completo durante o período de vigência do IBM SaaS 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.
- d. **Tempo de Inactividade** – designa um período de tempo durante o qual o processamento do sistema de produção do IBM SaaS se encontra interrompido e os utilizadores do Cliente estão impedidos de utilizar todos os aspectos do IBM SaaS para o qual dispõem de autorizações. O Tempo de Inactividade não inclui o período de tempo durante o qual o IBM SaaS não está disponível devido a:
  - Uma interrupção de manutenção agendada ou anunciada;
  - Acontecimentos ou causas alheios ao controlo da IBM (por exemplo, desastres naturais, interrupções do serviço de Internet, manutenção de emergência, etc.);
  - Problemas com aplicações, equipamento ou dados do Cliente ou de terceiros;
  - Falha na adopção, por parte do Cliente, de configurações de sistemas requeridas e plataformas suportadas para acesso ao IBM SaaS; ou
  - Conformidade da IBM com quaisquer concepções, especificações ou instruções fornecidas à IBM pelo Cliente ou por terceiros em nome do Cliente.
- e. **Evento** – designa uma circunstância ou um conjunto de circunstâncias concomitantes, que tenha como efeito o não cumprimento de um SLA.

### 2. Créditos de Disponibilidade

- a. Para submeter uma Reclamação, é necessário que o Cliente registre um ticket de Gravidade 1 por cada Evento, junto do Help Desk de suporte técnico da IBM, no prazo de 24 horas após o Cliente ter tomado conhecimento de que o Evento afectou a sua utilização do IBM SaaS. O Cliente terá de indicar todas as informações necessárias acerca do Evento e prestar assistência razoável à IBM no diagnóstico e resolução do Evento.
- b. O Cliente terá de submeter uma 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.
- c. Os Créditos de Disponibilidade baseiam-se na duração do Tempo de Inactividade medido desde a hora em que o Cliente indicou que foi afectado pela primeira vez pelo Tempo de Inactividade. Para cada Reclamação válida, a IBM irá aplicar o Crédito de Disponibilidade mais elevado aplicável com base no SLA alcançado durante cada Mês Contratado, tal como indicado na tabela abaixo. A IBM não estará obrigada a vários Créditos de Disponibilidade correspondentes ao mesmo Evento no mesmo Mês Contratado.
- d. No caso do Serviço Agrupado (IBM SaaS individuais agrupados e vendidos em conjunto por um preço combinado único), o Crédito de Disponibilidade será calculado com base no preço combinado único correspondente ao Serviço Agrupado e não no encargo de subscrição mensal de cada IBM SaaS mensal. O Cliente pode apenas submeter Reclamações relacionadas com um IBM SaaS individual num conjunto em qualquer Mês Contratado, não sendo a IBM responsável por



quaisquer Créditos de Disponibilidade respeitantes a mais do que um IBM SaaS num conjunto em qualquer Mês Contratado.

- e. Se o Cliente adquiriu o IBM SaaS junto de um revendedor IBM válido numa transacção de recomercialização na qual a IBM conserve a principal responsabilidade pelo cumprimento do IBM SaaS e dos compromissos do SLA, o Crédito de Disponibilidade basear-se-á no RSVP (Relationship Suggested Value Price, Preço de Volume Sugerido de Relação) então actual correspondente ao IBM SaaS em vigor no Mês Contratado objecto de uma Reclamação, com um desconto de 50%.
- f. Os Créditos de Disponibilidade totais concedidos com respeito a qualquer Mês Contratado não deverão, em circunstância alguma, exceder dez por cento (10%) de um duodécimo (1/12) do encargo anual pago pelo Cliente à IBM pelo IBM SaaS.

### 3. Níveis de Serviço

A disponibilidade do IBM SaaS durante um Mês Contratado é a seguinte:

Disponibilidade durante um Mês Contratado	Crédito de Disponibilidade (% do Encargo de Subscrição Mensal para o Mês Contratado que é objecto de uma Reclamação)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

A disponibilidade, expressa em percentagem, é calculada como: (a) o número total de minutos num Mês Contratado menos (b) o número total de minutos de Tempo de Inactividade num Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos num Mês Contratado.

Exemplo: 500 minutos de Tempo de Inactividade total durante um Mês Contratado

Total de 43.200 minutos num Mês Contratado de 30 dias - 500 minutos de Tempo de Inactividade = 42.700 minutos	= 2% de Crédito de Disponibilidade para um Nível de Serviço Alcançado de 98,8% durante o Mês Contratado
<hr/> Total de 43.200 minutos	

### 4. Exclusões

O presente SLA é disponibilizado apenas a Clientes IBM. Este SLA não se aplica às seguintes situações:

- Serviços Beta e de teste.
- Ambientes de não produção, incluindo, mas não se limitando a teste, recuperação de desastre, garantia de qualidade ou desenvolvimento.
- Reclamações efectuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados do Cliente do IBM SaaS.