

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

IBM Emptoris Strategic Supply 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 Strategic Supply Management Enterprise on Cloud
- IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting 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. 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 direta ou indiretamente (por exemplo: através de um programa de multiplexação, dispositivo ou servidor de aplicações) por qualquer meio, durante o período de medição especificado no Documento de Transação. 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.
- Ligação** – corresponde a uma unidade de medida segundo a qual o IBM SaaS pode ser obtido. Uma Ligação é uma conexão ou associação de uma base de dados, aplicação, servidor ou qualquer outro tipo de dispositivo ao IBM SaaS. Têm de ser obtidas titularidades em número suficiente para cobrir o número total de Ligações que foram ou são efetuadas 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. 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 no Documento de Encomenda.

3. Encargos e Faturação

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

3.1 Encargos Mensais Parciais

Poderá ser avaliado um encargo mensal parcial, conforme especificado no Documento de Transação, 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 eletrónico, fóruns online e através de um sistema de comunicação de problemas online. Quaisquer melhorias, atualizações e outros materiais fornecidos pela IBM como parte de qualquer prestação de suporte técnico são considerados parte do IBM SaaS e, por conseguinte, 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 eletrónico, 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/inatividade do serviço incluem: <ul style="list-style-type: none">● Impossibilidade de utilizar o produto ou prosseguir razoavelmente com o trabalho utilizando o produto numa Instância de produção.● Violação da segurança do produto.● Ocorrência de corrupção de dados.● Impossibilidade, por parte do fornecedor e do comprador, de efetuar pedidos (através da IU e através de importação).● Impossibilidade de todos os utilizadores criarem contratos, abrirem o idioma do contrato, aprovarem contratos e celebrarem contratos.
2	Os problemas de impacto significativo no negócio incluem: <ul style="list-style-type: none">● Não funcionamento correto de componentes críticos do produto.● Geração de um impacto negativo significativo na produtividade devido ao comportamento.● Não receção pelos utilizadores de convites para eventos.● Funcionamento incorreto de Regras e Fluxos de Trabalho de Aprovação de Contratos.
3	Os problemas de impacto menor no negócio incluem: <ul style="list-style-type: none">● Não funcionamento correto de componentes do produto, embora esteja disponível uma solução alternativa.● Indisponibilidade de uma função não essencial sem solução alternativa.● Impossibilidade de anexar documentos a itens em eventos.● Formatação incorreta do Modelo de Notificações.● Produção de resultados inesperados por funções de software não essenciais.
4	Os problemas de impacto mínimo no negócio incluem: <ul style="list-style-type: none">● Pedido de informações sobre o produto● Clarificação de documentação do produto● Como exportar um evento● Como agendar um Trabalho de Relatório

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 SaaS concedem à IBM a autorização para permitir tal transmissão de Conteúdo, sendo que a referida interação ocorrerá unicamente 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 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 das interações 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, atualizar, corrigir ou eliminar as respetivas informações de contacto.

6.3.2 Tratamento

Para transações 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 Diretiva 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 não se apliquem os acordos US-EU and 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 respetivas funções, nos termos da Diretiva 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 atuais 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 eletrónica 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 Inatividade

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

6.7 Serviços Adicionais

6.7.1 Atualizações de Aplicações

A IBM irá instalar e configurar atualizações 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 Atualizações 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 atualização 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, exceto 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

Na medida em que o Cliente esteja a executar uma versão atual e suporte do IBM SaaS, em caso de interrupção grave do sistema, causada por desastre natural (por exemplo, incêndio, terramoto, inundação, etc.) alheia ao controlo da IBM, a Recuperação de Desastre será realizada através do restauro dos dados de produção do Cliente para uma das Instâncias ou Ligações de Não Produção do Cliente e estará apenas disponível se o Cliente tiver adquirido, pelo menos, uma Instância de Não Produção para cada Programa IBM Associado. A Recuperação de Desastre está apenas disponível para Instâncias e Ligações de produção. A IBM irá executar a Recuperação de Desastre envidando esforços comercialmente razoáveis no sentido de restaurar o IBM SaaS do Cliente com um Objetivo de Tempo de Recuperação (RTO) de 72 horas e com um Objetivo de Ponto de Recuperação (RPO) de 24 horas para Instâncias e Ligações de produção.

Apêndice A

1. IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Enterprise

Um utilizador do IBM Emptoris Strategic Supply Management Enterprise on Cloud terá acesso ao IBM SaaS para o qual o Cliente dispõe de titularidades, conforme especificado numa PoE e terá direitos para utilizar essas ofertas com base nos tipos de utilizador adquiridos e descritos nos Termos de Utilização aplicáveis.

- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Evaluation
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Classification
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Development
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud Supplier Risk Management
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing Premium on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Program Management on Cloud
- IBM Emptoris Program Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis Premium on Cloud
- IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud Read Only

A utilização do IBM SaaS em conjunto com as ofertas acima indicadas tem de cumprir os termos descritos no Documento de Transação e estar em conformidade com os Termos de Utilização associados a essa oferta.

2. IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator

O IBM Emptoris Edge Delivery Web Application Accelerator faculta as seguintes funcionalidades:

- o sistema de mapeamento dinâmico direciona pedidos de conteúdo de aplicação seguro, por parte do utilizador, para o servidor correto;
- a tecnologia de otimização do encaminhamento identifica o caminho ideal para a infraestrutura de origem, de modo a obter conteúdo de aplicação dinâmico;
- um protocolo de transporte otimiza, de forma transparente, as comunicações entre o servidor e o ponto de origem; e
- o servidor obtém o conteúdo de aplicação solicitado e devolve-o ao utilizador através de ligações otimizadas seguras.

3. IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud

O IBM Emptoris Virtual Private Network Connection on Cloud faculta uma ligação sítio a sítio encriptada entre o terminal de rede do Cliente e o terminal de Alojamento do Emptoris SaaS. Todo o tráfego entre estes dois dispositivos é encriptado de forma segura. Os dados são encriptados na extremidade de envio e desencriptados na extremidade de receção, utilizando chaves e métodos de encriptação padrão. É necessária uma subscrição adicional se for necessária uma Ligação de Rede Privada Virtual para a Instância de Não Produção.

4. IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On

O IBM Emptoris Strategic Supply Management Reporting Add-On faculta a infraestrutura necessária para instalar o IBM Cognos para utilização com o IBM Emptoris Program Management on Cloud, IBM Emptoris Spend Analysis on Cloud, IBM Emptoris Sourcing on Cloud e IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management on Cloud. Esta oferta não é necessária se o Cliente tiver adquirido o IBM Emptoris Contract Management ou Services Procurement.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Encrypted Database on Cloud

O IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted Database faculta encriptação de dados do Cliente armazenados numa instância de base de dados dedicada, utilizando uma chave de encriptação para o seguinte IBM SaaS, caso se encontrem especificados no Documento de Encomenda:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Sourcing On Cloud

As chaves de encriptação consistem em chaves armazenadas num cofre de chaves, sendo que cada instância de base de dados requer chaves exclusivas dedicadas. Nenhuma chave é partilhada, mesmo que as instâncias de base de dados estejam contidas em hardware partilhado. O IBM Emptoris Contract Management on Cloud, o IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, o IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud e o IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud não armazenam anexos na base de dados e, por conseguinte, os dados de anexos não são encriptados.

O Cliente tem de adquirir uma Instância do IBM Emptoris Strategic Supply Management on Cloud Encrypted DB para cada Instância de Não Produção para a qual o Cliente pretenda que os dados sejam encriptados.

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 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.

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 fatura 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 Inatividade** – 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 aspetos do IBM SaaS para o qual dispõem de autorizações. O Tempo de Inatividade 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 adoção, por parte do Cliente, de configurações de sistemas requeridas e plataformas suportadas para acesso ao IBM SaaS; ou
 - Conformidade da IBM com quaisquer conceções, 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 afetou 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 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 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 transação 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 atual correspondente ao IBM SaaS em vigor no Mês Contratado objeto 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 objeto 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 Inatividade num Mês Contratado, dividido por (c) o número total de minutos num Mês Contratado.

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

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

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 efetuadas por utilizadores, visitas, participantes e convidados autorizados do Cliente do IBM SaaS.