

## Termenii de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS

### IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Termenii de Utilizare vin în completarea contractului IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet. În eventualitatea apariției unui conflict între Termenii Generali și acești Termeni Specifici Ofertei SaaS, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali.

Clientul poate utiliza IBM SaaS numai dacă acceptă în prealabil Termenii de Utilizare. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare. Dacă apăsați butonul "Accept" după ce v-au fost prezentați acești Termeni Specifici Ofertei SaaS, înseamnă că acceptați și Termenii Generali.

**DACĂ ACCEPȚAȚI TERMENII DE UTILIZARE ÎN NUMELE CLIENTULUI, DECLARAȚI ȘI GARANTAȚI CĂ AVEȚI AUTORITATE DEPLINĂ PENTRU A LEGA CLIENTUL ÎNTR-O MANIERĂ LEGALĂ DE ACEȘTI TERMENI DE UTILIZARE. DACĂ NU SUNTEȚI DE ACORD CU TERMENII DE UTILIZARE SAU NU AVEȚI AUTORITATE DEPLINĂ PENTRU A LEGA CLIENTUL ÎNTR-O MANIERĂ LEGALĂ DE TERMENII DE UTILIZARE, ATUNCI, SUB NICIUN MOTIV, NU UTILIZAȚI ȘI NU PARTICIPAȚI LA FUNCȚIONALITATEA OFERITĂ CA PARTE A IBM SAAS.**

#### Part 1 – Termenii IBM

##### 1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS)
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production Capacity Add-On
- IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers

##### 2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

Oferta IBM SaaS este vândută în baza următorilor indici de măsurare pentru tarifare:

- a. Utilizator Autorizat este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate pentru fiecare Utilizator Autorizat unic cărui a i s-a dat acces la IBM SaaS, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- b. Utilizator Concurrent este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Utilizator Concurrent este o persoană care accesează IBM SaaS în orice moment. Această persoană este considerată un Utilizator Concurrent unic, chiar dacă accesează simultan IBM SaaS de mai multe ori. Clientul trebuie să obțină un drept de utilizare pentru fiecare Utilizator Concurrent simultan care accesează IBM SaaS, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu printr-un program de multiplexare, un dispozitiv sau un server de aplicații), prin orice mijloace, pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- c. Instanța este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Instanță este accesul la o configurație IBM SaaS specifică. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru fiecare Instanță a IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.

### **3. Tarife și Facturare**

#### **3.1 Opțiuni de Facturare**

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional. Opțiunile de facturare pentru tariful de abonare la IBM SaaS sunt următoarele:

- a. Întreaga sumă angajată la început
- b. Lunar (în arierate)
- c. Trimestrial (la început)
- d. Anual (la început)

Opțiunea de facturare selectată va fi validă pe durata termenului specificat într-un PoE sau Document Tranzacțional. Suma plătabilă pentru fiecare ciclu de facturare va avea ca bază de calcul tariful de abonare anual și numărul de cicluri de facturare dintr-un an.

#### **3.2 Tarife Lunare Parțiale**

Tariful Lunar Parțial este o rată zilnică prorată care va fi facturată Clientului. Tarifele Lunare Parțiale sunt calculate în funcție de zilele rămase din luna parțială, care începe la data la care Clientul este notificat de către IBM cu privire la disponibilitatea accesului la IBM SaaS.

#### **3.3 Tarife pentru Excedent**

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS depășește dreptul de utilizare specificat într-o Dovadă a Dreptului de Utilizare (PoE) sau un Document Tranzacțional, atunci Clientul va fi facturat pentru excedent în conformitate cu ratele de facturare specificate în PoE sau Documentul Tranzacțional aplicabil.

### **4. Crearea Contului și Accesul**

Atunci când Utilizatorii IBM SaaS se înregistrează într-un cont ("Contul"), IBM poate furniza Utilizatorului IBM SaaS un identificator de Cont și o parolă. Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS gestionează și actualizează informațiile Contului. În orice moment, Clientul poate solicita ca orice Date Personale furnizate ca parte a înregistrării pentru un Cont sau a utilizării IBM SaaS să fie corectate sau înlăturate din informațiile Contului, iar aceste informații vor fi corectate sau înlăturate, dar este posibil ca înlăturarea să împiedice accesul la IBM SaaS.

Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS își protejează ID-ul și parola Contului și controlează cine poate accesa un Cont de Utilizator IBM SaaS sau cine poate utiliza IBM SaaS în numele Clientului.

### **5. Reînnoirea unei Perioade de Abonare**

#### **5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare**

În cazul în care Dovada dreptului de utilizare (PoE) a Clientului prevede reînnoirea automată a abonamentului, Clientul își poate reînnoi Perioada de Abonare IBM SaaS în curs de expirare printr-o autorizație în scris de reînnoire (de exemplu un formular de comandă, o scrisoare de comandă sau o comandă de achiziție), trimisă înainte de data expirării, în conformitate cu termenii Contractului.

DACĂ IBM NU PRIMEȘTE ACEASTĂ AUTORIZAȚIE PÂNĂ LA DATA EXPIRĂRII, PERIOADA DE ABONARE IBM SaaS ÎN CURS DE EXPIRARE ESTE REÎNNOITĂ AUTOMAT PENTRU UN AN SAU PENTRU O DURATĂ EGALĂ CU CEA ORIGINALĂ, EXCEPTÂND CAZUL ÎN CARE, ANTERIOR DATEI DE EXPIRARE, IBM PRIMEȘTE, DIRECT DE LA CLIENT SAU PRIN INTERMEDIUL REVÂNZĂTORULUI ACESTUIA, DUPĂ CAZ, O NOTIFICARE ÎN SCRIS PRIN CARE CLIENTUL DECLARĂ CĂ NU DOREȘTE REÎNNOIREA. ALTFEL, CLIENTUL ESTE DE ACORD SĂ PLĂTEASCĂ TARIFELE DE REÎNNOIRE.

#### **5.2 Facturare Continuă**

În cazul în care Dovada dreptului de utilizare (PoE) a Clientului prevede că tipul de reînnoire a abonamentului continuă facturarea după terminarea Perioadei de Abonare, Clientul va avea în continuare acces la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul trebuie să trimită la IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului la IBM SaaS, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

### 5.3 Reînnoirea Clientului Solicitată

În cazul în care Dovada dreptului de utilizare (PoE) a Clientului prevede reînnoirea abonamentului după terminare, oferta IBM SaaS nu va fi reînnoită la sfârșitul Perioadei de Abonare inițiale. Pentru a continua utilizarea IBM SaaS după sfârșitul Perioadei de Abonare inițiale, Clientul trebuie să obțină un abonament nou pentru IBM SaaS. Vă rugăm să contactați un reprezentant de vânzări IBM sau revânzătorul Clientului, după caz, pentru a obține un nou abonament IBM SaaS.

## 6. Suport Tehnic

Suportul tehnic pentru IBM SaaS este disponibil pe durata perioadei de abonare.

**Orele de lucru pentru suportul prin e-mail și portalul de suport SaaS sunt după cum urmează:**

8:00 – 20:00 Eastern Standard Time, S.U.A., de luni până vineri (exceptând sărbătorile)

Linie telefonică de suport: 1-855-221-1166 în S.U.A.

E-mail: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Suport după program și pentru sistem defect:**

Suportul după program și pentru sistem defect este disponibil numai pentru problemele de nivel Severitate 1, în zilele de lucru, în weekend-uri și în timpul sărbătorilor.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	<b>Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt:</b> O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau nu funcționează o interfață cu caracter critic. De obicei aceasta se aplică în cazul unui mediu de producție și indică incapacitatea de a accesa serviciile, ceea ce are un impact critic asupra operațiilor. Această condiție necesită o soluționare imediată.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	<b>Impact semnificativ asupra afacerii:</b> O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă și riscați să nu puteți îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	<b>Impact minor asupra afacerii:</b> Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	<b>Impact minim asupra afacerii:</b> O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

## 7. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

### 7.1 Limitarea Non-Producție

Dacă IBM SaaS este desemnat ca "Non-Production" (Non-Producție), IBM SaaS poate fi utilizat de către Client numai pentru activități interne care nu sunt destinate producției, incluzând testarea, ajustarea performanței, diagnosticarea erorilor, benchmarking-ul intern, intermedierea, activități pentru asigurarea calității și/sau elaborarea pentru utilizare internă a unor adăugări sau extensii ale SaaS utilizând interfețe de programare a aplicațiilor (API - application programming interface) publicate. Clientul nu este autorizat să utilizeze nicio parte a IBM SaaS, indiferent de scop, fără achiziționarea drepturilor corespunzătoare pentru producție.

Pentru a obține drepturile pentru instanța (instanțele) Non-Production ale IBM SaaS, Clientul trebuie să dețină dreptul de utilizare pentru IBM SmartCloud Control Desk (SaaS).

Instanțele IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production nu includ disponibilitatea înaltă sau frecvența de backup furnizate pentru instanța de producție. Din motive care țin de performanță, Instanța non-producție nu poate fi utilizată de mai mult de 30 de utilizatori simultan, în orice manieră, direct sau indirect (de exemplu, printr-un program de multiplexare, un dispozitiv sau un server de aplicații) și prin orice mijloace.

Fiecare drept de utilizare IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On crește dimensiunea unei instanțe IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non Production, astfel încât

instanța să poată fi accesată simultan de 30 de utilizatori suplimentari. În cazul în care Clientul crește capacitatea unei instanțe IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production prin achiziționarea IBM SmartCloud Control Desk – (SaaS) Non-Production Capacity Add-On, capacitatea suplimentară nu poate fi realocată ulterior altei instanțe IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) Non-Production.

## **7.1 Limitarea Step-up**

Oferta SmartCloud Control Desk (SaaS) Step-up for existing Customers ("Step-up SaaS") necesită achiziționarea de către Client în prealabil a drepturilor de licență corespunzătoare pentru programul IBM asociat. Programul IBM asociat pentru acest Step-up SaaS este IBM SmartCloud Control Desk. Drepturile Clientului pentru Step-up SaaS nu pot depăși drepturile Clientului pentru programul IBM asociat.

Când achiziționează Step-up SaaS, Clientul nu poate utiliza drepturile de licență pentru programul IBM asociat în mediul instalat la sediul său împreună cu drepturile Step-up SaaS. De exemplu, în cazul în care Clientul are drepturi pentru 23 de Utilizatori Autorizați pentru programul IBM asociat și optează pentru achiziționarea a 10 drepturi de Utilizator Autorizat Step-up SaaS, cei 10 Utilizatori Autorizați Step-up SaaS pot accesa numai mediul IBM SaaS și nu mai pot utiliza software-ul instalat la sediu. Clientul va avea în continuare drepturi pentru 13 Utilizatori Autorizați pentru mediul instalat la sediu.

Step-up SaaS nu include Abonamentul și Suportul pentru programul IBM asociat. Clientul declară că a achiziționat (1) drepturile de licență și (2) Abonamentul și Suportul aplicabile pentru programul IBM asociat. Pe durata Perioadei de Abonare Step-up SaaS, Clientul trebuie să mențină Abonamentul și Suportul curent pentru drepturile programului IBM utilizate împreună cu drepturile Step-up SaaS. În eventualitatea terminării fie a licenței Clientului pentru utilizarea programului IBM asociat, fie a Abonamentului și Suportului Clientului pentru programul IBM asociat, va fi terminat dreptul Clientului de a utiliza Step-Up SaaS.

## **7.2 Link-uri la Site-uri Web Terță Parte sau Alte Servicii**

În cazul în care Clientul sau un Utilizator IBM SaaS transmite Conținut către un site web al unei terțe părți sau altui serviciu care este legat la sau este accesibil prin intermediul IBM SaaS, Clientul sau Utilizatorul IBM furnizează către IBM consimțământul pentru permiterea unui astfel de transfer de Conținut, dar această interacțiune se realizează numai între Client și site-ul web sau serviciul terță parte. IBM nu oferă nicio garanție pentru astfel de site-uri sau servicii terță parte și nu va avea nicio răspundere pentru site-urile sau serviciile terță parte.

## Termenii de Utilizare IBM

### Partea a 2-a – Termenii Specifici Țării

Termenii următori înlocuiesc sau modifică termenii menționați în Partea 1. Toți termenii din Partea 1 care nu sunt modificați de aceste amendamente rămân neschimbați și în vigoare. Partea a 2-a conține amendamentele aplicate acestor Termeni de Utilizare și este organizată după cum urmează:

- Amendamentele pentru țările americane;
- Amendamentele pentru țările din Asia-Pacific; și
- Amendamentele pentru țările din Europa, Orientul Mijlociu și Africa.

#### AMENDAMENTE PENTRU ȚĂRILE AMERICANE

**BELIZE, COSTA RICA, REPUBLICA DOMINICANĂ, EL SALVADOR, HAITI, HONDURAS, GUATEMALA, NICARAGUA ȘI PANAMA**

##### 5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare

*Următoarele înlocuiesc paragraful care începe cu "DACĂ IBM NU PRIMEȘTE ACEASTĂ AUTORIZAȚIE PÂNĂ LA DATA EXPIRĂRII":*

Contra unei plăți suplimentare, IBM va reînnoi pentru un termen de un an Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, cu același preț și aceeași frecvență de facturare, dacă IBM sau reseller-ul Clientului primește (1) comanda Clientului pentru reînnoire (de exemplu un formular de comandă, o scrisoare de comandă sau o comandă de achiziționare) înainte de expirarea Perioadei de Abonare curente sau (2) plata Clientului în termen de 30 de zile de la data primirii de către Client a facturii IBM SaaS pentru termenul următor.

**ARGENTINA, BRAZILIA, CHILE, COLUMBIA, ECUADOR, MEXIC, PERU, URUGUAY, VENEZUELA**

##### 5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare

Nu se aplică în cazul Organismelor Publice care fac obiectul Legislației aplicabile privind Achizițiile în Sectorul Public.

**BRAZILIA**

##### 5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare

*Se adaugă următoarele după al doilea paragraf:*

Documentul tranzacțional va descrie procesul comunicării scrise către Client, ce include prețul aplicabil și alte informații privind perioada de reînnoire.

**STATELE UNITE ALE AMERICII**

##### 5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare

*Se adaugă următoarea propoziție la sfârșitul paragrafului care începe cu "DACĂ IBM NU PRIMEȘTE ACEASTĂ AUTORIZAȚIE PÂNĂ LA DATA EXPIRĂRII" în 5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare:*

**CLIENTUL POATE TERMINA ÎN ORICE MOMENT IBM SaaS DUPĂ SFÂRȘITUL PERIOADEI DE ABONARE ÎNȚIALE, PRINTR-O NOTIFICARE SCRISĂ TRIMISĂ CU O LUNĂ ÎNAINTE, FIE DIRECT LA IBM, FIE PRIN RESELLER-UL CLIENTULUI, DUPĂ CAZ, DACĂ IBM NU A PRIMIT AUTORIZAȚIA SCRISĂ DE LA CLIENT (de ex. formularul de comandă, scrisoarea de comandă, comanda de achiziție) PENTRU REÎNNOIREA PERIOADEI DE ABONARE IBM SaaS CARE EXPIRĂ. ÎNTR-UN ASTFEL DE CAZ, CLIENTUL POATE OBTINE O SUMĂ PROPORȚIONALĂ DIN PLATA EFECTUATĂ.**

## **AMENDAMENTELE PENTRU ȚĂRILE DIN ASIA-PACIFIC**

### **BANGLADESH, BHUTAN ȘI NEPAL**

#### **5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare**

*Următoarele înlocuiesc paragraful care începe cu "**DACĂ IBM NU PRIMEȘTE ACEASTĂ AUTORIZAȚIE PÂNĂ LA DATA EXPIRĂRII**" în 5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare:*

Contra unei plăți suplimentare, IBM va reînnoi pentru un termen de un an Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, cu același preț și aceeași frecvență de facturare, dacă IBM sau reseller-ul Clientului primește (1) comanda Clientului pentru reînnoire (de exemplu un formular de comandă, o scrisoare de comandă sau o comandă de achiziționare) înainte de expirarea Perioadei de Abonare curente sau (2) plata Clientului în termen de 30 de zile de la data primirii de către Client a facturii IBM SaaS pentru termenul următor.

## **AMENDAMENTELE PENTRU ȚĂRILE DIN EUROPA, ORIENTUL MIJLOCIU ȘI AFRICA (EMEA)**

### **BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, ARABIA SAUDITĂ ȘI EMIRATELE ARABE UNITE**

#### **5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare**

*Următoarele înlocuiesc paragraful care începe cu "**DACĂ IBM NU PRIMEȘTE ACEASTĂ AUTORIZAȚIE PÂNĂ LA DATA EXPIRĂRII**" în 5.1 Reînnoirea Automată a unei Perioade de Abonare:*

Contra unei plăți suplimentare, IBM va reînnoi pentru un termen de un an Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, cu același preț și aceeași frecvență de facturare, dacă IBM sau reseller-ul Clientului primește (1) comanda Clientului pentru reînnoire (de exemplu un formular de comandă, o scrisoare de comandă sau o comandă de achiziționare) înainte de expirarea Perioadei de Abonare curente sau (2) plata Clientului în termen de 30 de zile de la data primirii de către Client a facturii IBM SaaS pentru termenul următor.

### Anexa A

IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) este o soluție de gestionare a serviciilor care include sau asigură suport pentru următoarele procese:

- a. Managementul cunoștințelor
- b. Gestionarea configurației și activelor de servicii
- c. Gestionarea catalogului de servicii
- d. Gestionarea modificărilor
- e. Gestionarea edițiilor și implementărilor
- f. Gestionarea incidentelor
- g. Gestionarea financiară
- h. Gestionarea nivelului serviciilor
- i. Gestionarea problemelor
- j. Satisfacerea cererilor

În plus, IBM SmartCloud Control Desk (SaaS) este furnizat cu versiuni de bază ale rapoartelor privind conținutul, șabloanelor, rolurilor de utilizator și grupurilor de securitate, permite integrările cu anumite sisteme și furnizează instrumente care ajută la configurarea aplicațiilor și definirea rapoartelor personalizate.