

## IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

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/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de 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.

### 1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

#### 1.1 Programele IBM Asociate

Serviciile IBM Emptoris Managed Cloud Delivery nu includ 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. Pe durata Perioadei de Abonare la IBM SaaS, pentru a primi Abonamentul și Suportul pentru programele IBM, Clientul va trebui să mențină Abonamentul și Suportul curent pentru programele IBM. Pe durata termenului acestui acord, fiecare Instanță IBM SaaS specificată în Documentul Tranzacțional poate utiliza numai versiunile suportate ale Programelor IBM, după cum sunt definite în documentul IBM Support Lifecycle privind disponibilitatea suportului standard.

### 2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza unuia dintre următorii indici de măsurare pentru tarifare, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional:

- a. **Instanță** – 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 al Clientului.
- b. **Conexiune** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Conexiune este un link sau asocierea la IBM SaaS a unei baze de date, a unei aplicații, a unui server sau altui tip de dispozitiv. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Conexiuni care au fost sau sunt realizate la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

### 3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

#### 3.1 Tarife Lunare Parțiale

Un tarif lunar parțial, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, poate fi evaluat prin proratare.

### 4. Opțiuni pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, perioada de abonare la IBM SaaS care urmează să expire este reînnoită automat, pentru un termen egal ca durată cu termenul inițial de abonare, cu același preț și aceeași frecvență de facturare.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

### 5. Suport Tehnic

După ce IBM anunță Clientul că este disponibil accesul la IBM SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin telefon, e-mail, forumuri online și un sistem de raportare a problemelor online. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

În IBM Software as a Service Support Handbook, puteți găsi informații suplimentare despre orele de disponibilitate, adresele de e-mail, sistemele de raportare online a problemelor și alte procese și mijloace de comunicare pentru suport tehnic.

Pentru urmărirea tichetelor de suport pentru IBM SaaS, sunt utilizate următoarele severități:

Severitate	Definiție Severitate
1	Problemele de tip impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt includ: <ul style="list-style-type: none"><li>● Nu se poate utiliza produsul sau nu se poate continua lucrul în mod rezonabil utilizând produsul într-o instanță de producție.</li><li>● A fost afectată securitatea produsului.</li><li>● Apar coruperi de date.</li><li>● Furnizorul și cumpărătorul nu pot plasa oferte (prin interfața de utilizator și prin import).</li><li>● Niciun utilizator nu poate crea contracte, deschide în limba specificată de contract, aproba contracte și executa contracte.</li><li>● Feed-ul AP/GL al Clientului nu produce un fișier sau rezultatele așteptate, ceea ce, fără o soluție temporară, îi afectează capacitatea de a plăti facturile.</li></ul>
2	Problemele de tip impact semnificativ asupra afacerii includ: <ul style="list-style-type: none"><li>● Componente cu caracter critic ale produsului nu funcționează corespunzător.</li><li>● Comportamentul a creat un impact negativ semnificativ asupra productivității.</li><li>● Utilizatorii nu primesc invitații la evenimente.</li><li>● Regulile și fluxurile de lucru pentru aprobarea contractelor funcționează incorect.</li><li>● Comenzi care nu sunt trimise cu succes furnizorilor.</li><li>● Cititorul de facturi nu este operațional.</li><li>● Fluxul de lucru pentru aprobarea facturilor nu funcționează după cum a fost proiectat.</li><li>● Facturile nu sunt alocate în modul proiectat.</li></ul>
3	Problemele de tip impact minor asupra afacerii includ: <ul style="list-style-type: none"><li>● Componente ale produsului care nu funcționează corespunzător, dar este disponibilă o soluție alternativă.</li><li>● Nu este disponibilă o caracteristică neesențială și nicio soluție alternativă.</li><li>● Nu pot fi atașate documente articolelor în eveniment.</li><li>● Formatarea șablonului de notificare este incorectă.</li><li>● Caracteristici software care nu au un caracter critic produc rezultate neașteptate.</li></ul>

Severitate	Definiție Severitate
4	<p>Problemele de tip impact minim asupra afacerii includ:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● Solicitarea de informații privind produsul</li> <li>● Clarificarea documentației produsului</li> <li>● Modalitatea de a exporta un eveniment</li> <li>● Modalitatea de a planifica un job de raportare</li> </ul>

## 6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

### 6.1 Locații și Servicii Terță Parte

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 ofertei IBM SaaS, Clientul și 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.

### 6.2 Conformitatea Safe Harbor

IBM se conformează cadrului de lucru U.S. – EU Safe Harbor Framework, așa cum a fost stabilit de Departamentul de Comerț al Statelor Unite privind colectarea, utilizarea și păstrarea informațiilor colectate din Uniunea Europeană. Pentru informații suplimentare privind Safe Harbor sau accesul la declarația de certificare IBM, vizitați <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 6.3 Date

#### 6.3.1 Colectare

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii Clientului) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărire și alte tehnologii. IBM face aceasta pentru a colecta statistici privind utilizarea și informații despre eficiența IBM SaaS, în vederea îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul. Clientul confirmă că va obține sau va avea consimțământul pentru a permite ca IBM să proceseze informațiile personale colectate pentru scopul menționat mai sus, în cadrul IBM, în alte companii IBM și în cele ale subcontractorilor săi, în care noi sau subcontractorii noștri ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

#### 6.3.2 Procesare

Pentru tranzacțiile realizate în toate Statele Membre UE, Islanda, Liechtenstein, Norvegia și Elveția, se aplică următorii termeni:

Clientul este de acord că IBM poate procesa conținutul, inclusiv orice date personale (după cum este definit termenul în Directiva UE 95/46/CE) în afara granițelor unei țări, în următoarele țări: Australia, Belarus, Canada, Franța, Germania, India, Irlanda, Olanda, Marea Britanie și Statele Unite. Clientul este de acord că IBM poate, în urma unei notificări, să modifice această listă de locații de țară, atunci când determină, în mod rezonabil, că este necesar pentru provizionarea IBM SaaS.

Când cadrele de lucru IBM US-Swiss Safe Harbor Frameworks nu se aplică pentru un transfer de date personale în Zona Economică Europeană sau Elveția, părțile, sau afiliatele lor relevante, pot încheia contracte Clauză Model UE standard separate, nemodificate, în rolurile lor corespondente, conform Deciziei CE 2010/87/UE, cu clauzele opționale înlăturate. Toate disputele și obligațiile care apar în legătură cu aceste contracte, chiar dacă sunt încheiate de afiliate, vor fi tratate de către părți ca o dispută sau obligație apărută între ele în baza termenilor acestui Contract.

### 6.4 Locații de Beneficiu Derivate

Când este aplicabil, taxele sunt bazate pe locațiile pe care Clientul le identifică ca loc unde beneficiază de IBM SaaS. IBM va aplica taxele utilizând adresa de afaceri specificată ca locație principală de beneficiu, atunci când se comandă un IBM SaaS, cu excepția cazului în care IBM primește alte informații de la Client. Clientul este responsabil pentru păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

## 6.5 Conținutul IBM SaaS

Backup-urile sunt realizate zilnic pentru Instanțele de producție și săptămânal pentru Instanțele non-producție. IBM va păstra o copie backup a datelor Clientului pentru un interval de maximum 90 de zile pentru Instanțele de producție și până la 7 zile pentru Instanțele non-producție. Backup-urile sunt menținute de IBM numai pentru recuperarea după dezastru sau alte acțiuni de restaurare a IBM SaaS și nu sunt destinate recuperării datelor șterse din IBM SaaS de către Client. Clientul este responsabil pentru configurarea securității IBM SaaS astfel încât utilizatorii individuali să nu poată șterge date și, în cazul ștergerii datelor, Clientul este conștient și acceptă că IBM nu poate și nu este obligat să recupereze datele șterse.

Înainte de terminarea IBM SaaS, Clientul poate utiliza oricare dintre caracteristicile de raportare sau export furnizate ale IBM SaaS pentru a extrage date. Serviciile Extragere Date Personalizate sunt disponibile în baza unui OL separat. La primirea unei cereri de la Client într-un interval de 30 de zile de la terminarea IBM SaaS, IBM va distruge sau va returna Clientului o copie electronică a conținutului Clientului, în formatul nativ al aplicației. Prin contactarea Suportului Tehnic, se poate solicita certificarea distrugerii conținutului sau o copie a conținutului.

## 6.6 Timpul de Nefuncționare

Fereastra timpului de nefuncționare aferent mentenanței planificate pentru IBM SaaS este specificat în publicația IBM Software as a Service Support Handbook. Timpul de Nefuncționare Suplimentar poate fi planificat în avans, în urma notificării Clientului prin intermediul Suportului pentru Client. În acest interval de timp, este posibil ca IBM SaaS să fie sau să nu fie disponibil, în funcție de tipul mentenanței planificate. Timpul de nefuncționare din această fereastră nu este inclus în niciun calcul de credit pentru ANS. IBM își rezervă dreptul de a avea intervale de timp de nefuncționare neplanificate, pentru situații de urgență.

## 6.7 Servicii suplimentare

### 6.7.1 Upgrade-urile de Aplicație

IBM va instala și va configura upgrade-urile de software pentru Instanțele de producție sau non-producție, în momentul convenit de ambele părți, în funcție de disponibilitatea pentru planificare.

IBM va trimite, cu 12 luni înainte, o notificare privind terminarea suportului pentru versiunea Programului IBM Asociat pentru IBM SaaS. IBM va colabora cu Clientul pentru a migra fiecare dintre Instanțele IBM SaaS ale acestuia la versiunea suportată a Programelor IBM Asociate, înainte de data terminării suportului. Clientul va fi responsabil pentru costurile migrării. Dacă migrarea programului IBM la o versiune suportată nu este finalizată în perioada specificată în notificare, din alte motive decât întârzierile cauzate de IBM sau subcontractorii săi, IBM poate termina acest acord, printr-o notificare scrisă trimisă Clientului cu 30 de zile înainte.

### 6.7.2 Reîmprospătările Bazei de Date

O dată pe trimestru, IBM va realiza replicarea conținutului bazelor de date de producție în Instanța non-producție a Clientului, pentru fiecare sistem non-producție cumpărat. Serviciile de reîmprospătare vor fi realizate în momentul convenit de ambele părți, în funcție de disponibilitatea pentru planificare.

## 6.8 Certificatele Furnizate de Client

IBM SaaS va fi configurat pentru utilizarea unui URL (uniform resource locator) de internet furnizat de IBM, cu excepția cazului în care Clientul solicită în mod expres să utilizeze propriul său URL. Atunci când Clientul alege să utilizeze propriul URL pentru IBM SaaS, Clientul își asumă responsabilitatea mentenanței și costurilor legate de reînnoirea URL-ului și a oricăror certificate necesare. Clientul trebuie să furnizeze către IBM certificatele și informațiile de setare necesare, înainte de finalizarea provizionării ofertei IBM SaaS a Clientului.

## 6.9 Recuperarea după Dezastru

În eventualitatea unei întreruperi importante a funcționării sistemului, va fi realizată recuperarea după dezastru, prin restaurarea datelor de producție ale Clientului pentru una dintre Conexiunile sau Instanțele Non-Producție ale Clientului, aceasta fiind disponibilă numai în cazul în care Clientul a cumpărat cel puțin o Instanță Non-Producție. Recuperarea după dezastru este disponibilă numai pentru Conexiuni și Instanțe de producție. IBM va realiza recuperarea după dezastru depunând eforturi rezonabile, din punct de vedere comercial, pentru a restaura Serviciul Clientului, cu un Obiectiv de Timp de Recuperare de 72 de ore și un Obiectiv de Punct de Recuperare de 24 de ore pentru Conexiuni sau Instanțe de Producție.

## 6.10 Restricție pentru IBM Sourcing Managed Cloud Delivery și Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode

Infrastructura pentru oferta IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery a fost configurată astfel încât să asigure suport pentru:

- 300 de Utilizatori Concurenți ce rulează RFP, RFI, RFQ sau evenimente de sondaje ale cumpărătorilor sau
- 270 de Utilizatori Concurenți ce rulează licitații engleze inverse și licitații engleze directe sau
- 60 de Utilizatori Concurenți ce rulează licitații inverse sau directe japoneze sau olandeze.

Utilizatorii Concurenți sunt definiți ca fiind utilizatorii logați și activi simultan în sistem. În funcție de diverși factori, sistemul poate fi configurat să proceseze un volum suplimentar de Utilizatori Concurenți. Pentru suportul volumelor mai mari de utilizare, pot fi necesare resurse de infrastructură suplimentare.

Dacă un Client utilizează caracteristica OJEU (Official Journal of the European Union) atunci când sistemul de aprovizionare transmite date către site-ul TED (Tenders Electronic Daily), Clientul este responsabil pentru aplicarea către OJUE și trecerea cu succes a testării GAMMA. Transmiterea datelor se realizează numai între Client și această terță parte. IBM nu oferă nicio garanție sau declarație cu privire la astfel de site-uri sau servicii terță parte și nu va avea nicio răspundere cu privire la astfel de site-uri sau servicii terță parte.

## Anexa A

### 1. Descrierea IBM SaaS

Mai jos, sunt descrise următoarele oferte IBM SaaS:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

Clientul va primi Serviciile Managed Cloud Delivery pentru operarea, utilizarea și accesarea software-ului pentru care Clientul are licența, inclusiv servere de producție, capacitate de stocare pentru producție și o conexiune între serverele de producție și Internet. De asemenea, este posibil să furnizăm o platformă de aplicații non-producție opțională (după cum se descrie mai jos), dacă este specificată o instanță suplimentară în Documentul Tranzacțional. IBM va integra, seta și configura echipamentul necesar pentru a furniza Serviciile Managed Cloud Delivery pentru software-ul licențiat descris în Documentul Tranzacțional. Serviciile Managed Cloud Delivery nu includ migrarea datelor, care va fi realizată pe bază de cotații de timp și materiale, dacă și atunci când este solicitată. În plus, IBM va furniza și menține componentele hardware și software necesare, hardware-ul și software-ul pentru telecomunicații, software-ul pentru securitate și orice alt software care este necesar, în mod rezonabil, pentru a opera și menține Serviciile Managed Cloud Delivery. Utilizatorii Autorizați vor putea să acceseze software-ul la URL-ul de internet publicat, utilizând un computer dotat cu o conexiune la internet și un browser modern, specificațiile urmând a fi stabilite în momentul inițierii aplicației gestionate.

O aplicație non-producție este o implementare de aplicație distinctă față de platforma de aplicații de producție. Platforma de aplicații non-producție se poate afla în altă clădire decât cea în care se află platforma de aplicații de producție, după cum alegeți. Principalul scop al platformei de aplicații non-producție este utilizarea ca platformă pentru testare, intermediere, instruire sau întrebări și răspunsuri, după cum alege Clientul.

### 2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

Această ofertă IBM SaaS furnizează capacitatea de a crește necesitățile de capacitate peste configurația de server standard, prin adăugarea unor servere suplimentare în configurație.

### 3. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator furnizează următoarea funcționalitate:

- sistemul de mapare dinamică direcționează către un server optim cererile utilizatorilor pentru conținut de aplicație sigur;
- tehnologia de optimizare a rutei identifică calea înapoi optimă la infrastructura de origine, pentru extragerea conținutului de aplicație dinamic;
- un protocol de transport optimizează în mod transparent comunicațiile dintre server și punctul de origine; și
- serverul extrage conținutul de aplicație cerut și îl returnează utilizatorului prin conexiuni sigure și optimizate.

#### **4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection**

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection furnizează o conexiune criptată site la site, între punctul final din rețeaua Clientului și punctul final de găzduire Emptoris SaaS Hosting. Întregul trafic care circulă între aceste două dispozitive este criptat într-o manieră sigură. Datele sunt criptate la terminalul de trimitere și decriptate la terminalul de primire, utilizând metode și chei de criptare standard pentru industrie. Dacă este nevoie de o Conexiune VPN (Virtual Private Network) pentru Instanțele Non-Producție, este necesar un abonament suplimentar.

#### **5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database**

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database asigură criptarea datelor stocate ale Clientului într-o instanță de bază de date dedicată, utilizând o cheie de criptare, pentru următoarele oferte IBM SaaS, dacă sunt specificate în Documentul Tranzacțional:

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Cheile de criptare sunt chei stocate într-un seif de chei și fiecare instanță de bază de date necesită chei unice, dedicate. Nu este partajată nicio cheie, chiar dacă instanțele de bază de date se află pe un hardware partajat. IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery și IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery nu stochează atașamentele în baza de date și, ca urmare, datele atașamentelor nu sunt criptate.

Clientul trebuie să cumpere o Instanță IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB pentru fiecare Instanță de Producție și Non-Producție pentru care Clientul dorește ca datele să fie criptate.

## Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, acesta fiind aplicabil dacă este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului:

Se va aplica versiunea acestui SLA care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului Clientului. Clientul înțelege că SLA-ul nu constituie o garanție pentru Client.

### 1. Definiții

- a. **Credit de Disponibilitate** – înseamnă remediul pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură, cu tariful de abonare la IBM SaaS.
- b. **Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Clientul o trimite către IBM ca urmare a neîndeplinirii unui SLA pe durata unei Luni Contractate.
- c. **Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună întreagă a duratei termenului IBM SaaS, măsurată de la 00:00 Eastern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- d. **Timp de Nefuncționare** – înseamnă intervalul de timp în care sistemul de producție care lucrează pentru IBM SaaS a fost oprit și utilizatorii Clientului nu mai pot utiliza toate aspectele IBM SaaS pentru care au permisiuni. Timpul de Nefuncționare nu include intervalul de timp în care indisponibilitatea IBM SaaS este cauzată de:
  - O întrerupere planificată sau anunțată pentru mentenanță;
  - Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastre naturale, întreruperea comunicației prin internet, mentenanță de urgență etc.);
  - Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți;
  - Nerespectarea de către Client a cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea IBM SaaS; sau
  - Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate către IBM de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- e. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui SLA.

### 2. Credite de Disponibilitate

- a. Pentru a trimite o Reclamație, Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1 pentru fiecare Eveniment, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată că Evenimentul îi afectează utilizarea IBM SaaS. Clientul trebuie să furnizeze toate informațiile necesare cu privire la Eveniment și să acorde personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului.
- b. Clientul trebuie să trimită Reclamația pentru un Credit de Disponibilitate nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.
- c. Creditele de Disponibilitate sunt bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat, începând cu momentul în care Clientul a raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza SLA-ului realizat în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelul de mai jos. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Disponibilitate pentru același Eveniment în aceeași Lună Contractată.
- d. În cazul unui Serviciu Bundle (oferte IBM SaaS individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Serviciului Bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. Clientul poate trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe oferte IBM SaaS dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată.



- e. În cazul în care Clientul a cumpărat IBM SaaS de la un revânzător IBM valid, printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea IBM SaaS și angajamentele din SLA, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.
- f. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație zece procente (10%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de Client către IBM pentru IBM SaaS.

### 3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată este după cum urmează:

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată, minus (b) numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată.

Exemplu: Un total de 500 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 500 de minute Timp de Nefuncționare = 42.700 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 2% Credit de Disponibilitate pentru Nivelul de Serviciu Realizat de 98,8% în Luna Contractată
--	---

### 4. Excluderi

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest SLA nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără a se limita la, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de asigurare a calității sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permisi ai unui Client, pentru IBM SaaS.