

### IBM Cognos Territory and Quota Management

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 Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

#### 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. Accesul este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Acces înseamnă dreptul de a utiliza IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină dreptul pentru un singur Acces în vederea utilizării IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- b. 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 căruia 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.
- c. Participant Eligibil este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Fiecare persoană fizică sau entitate eligibilă pentru a participa la orice program de furnizare de servicii gestionat sau urmărit de IBM SaaS este un Participant Eligibil. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi toți Participanții Eligibili gestionați sau urmăriți de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- d. 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.
- e. Un Milion de Linii de Înregistrare este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Înregistrare înseamnă datele care reprezintă orice document fizic sau electronic gestionat de IBM

SaaS, incluzând, dar fără a se limita la, înregistrări ale detaliilor apelului, facturi, planuri, comenzi de cumpărare, cotații, chitanțe, returnări, comenzi de vânzare, planificări și livrări. Liniile de Înregistrare sunt articolele de linie din Înregistrarea procesată cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi Un Milion de Linii de Înregistrare suficiente pentru a acoperi numărul total de Linii de Înregistrare procesate de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

- f. Beneficiarul Legacy și Contractul Legacy sunt unități de măsură pentru acordarea dreptului de utilizare pentru IBM SaaS. Tipurile de indice de măsurare pentru tarifarea Legacy nu mai sunt utilizate activ de către IBM pe piață. Însă IBM poate, după cum consideră necesar, să fie de acord cu creșterea drepturilor de utilizare existente ale Clientului pentru anumite versiuni IBM SaaS ("Legacy SaaS"), în baza unui anumit tip de drept de utilizare Legacy. Ofertele IBM SaaS achiziționate în baza tipului de indice de măsurare pentru tarifarea Legacy sunt indicate într-un PoE prin notația "Legacy" din numele IBM SaaS. Utilizarea de către Client a tuturor ofertelor Legacy SaaS este condiționată de termenii indicilor de măsurare pentru tarifare specificați în acordul pe baza căruia Clientul a dobândit inițial abilitatea de a utiliza Legacy SaaS ("Contractul Legacy"). În nicio situație termenii din Contractul Legacy nu vor fi interpretați ca o extindere a dreptului Clientului de a utiliza Legacy SaaS peste pragul specificat în PoE și, exceptând termenii specificați pentru indicii de măsurare pentru tarifarea Legacy SaaS, termenii nu vor fi considerați ca guvernând utilizarea ofertei IBM SaaS.

### **3. Prețuri și facturări**

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

#### **3.1 Tarife Lunare Parțiale**

Tarif 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.

#### **3.2 Tarife pentru Excedent**

În cazul în care în ciclul de facturare utilizarea reală a unui Client depășește dreptul Clientului, Clientul va fi facturat lunar pentru excedent în conformitate cu ratele specificate în Documentul Tranzacțional.

### **4. Opțiunile pentru Reînnoirea Abonamentului IBM SaaS**

În Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului, va fi specificat dacă IBM SaaS va fi reînnoit la sfârșitul Perioadei de Abonare, prin desemnarea unei dintre următoarele:

#### **4.1 Reînnoire Automată**

Dacă în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului se specifică reînnoirea automată, Clientul poate termina Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, printr-o cerere scrisă, trimisă cu cel puțin nouăzeci (90) de zile înaintea datei de expirare care este specificată în PoE. Dacă IBM sau Partenerul de Afaceri IBM nu primește o astfel de notificare privind terminarea până la data expirării, Perioada de Abonare care expiră va fi reînnoită automat pentru un an sau pentru durata Perioadei de Abonare inițiale, după cum este specificat în PoE.

#### **4.2 Facturare Continuă**

În cazul în care PoE specifică reînnoirea Clientului ca fiind continuă, Clientul va avea acces în continuare la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare continuă, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul va trebui să trimită către IBM sau Partenerul de Afaceri IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

#### **4.3 Reînnoire Solicitată**

Când în PoE se specifică "terminare" pentru tipul de reînnoire al Clientului, IBM SaaS se va termina la sfârșitul Perioadei de Abonare și Clientul nu va mai avea acces la IBM SaaS. Pentru a continua să utilizeze IBM SaaS după data terminării, Clientul va trebui să plaseze o comandă cu reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, pentru a achiziționa o nouă Perioadă de Abonare.

## 5. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, suportul tehnic este furnizat pentru oferta IBM SaaS așa cum se specifică la <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> sau alt URL furnizat de IBM. Suportul Tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

## 6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

### 6.1 Oferta de Bază

Fiecare IBM SaaS include o instanță de producție, o instanță non-producție și un istoric de date de până la trei ani.

### 6.2 Utilizatorii din Afara Întreprinderii Clientului

Pentru acest IBM SaaS, Clientul poate furniza acces clienților din afara Întreprinderii Clientului. Acești utilizatori vor fi considerați Utilizatori IBM SaaS și vor primi drepturi corespunzătoare. Clientului îi revine responsabilitatea de a asigura respectarea acestor termeni de către Utilizatorii IBM SaaS.

### 6.3 Rolurile de Utilizator

Un Beneficiar Activ este un Participant Eligibil care în momentul respectiv este angajat, direct sau indirect, cu Clientul și este gestionat sau urmărit de IBM SaaS în vederea calculării și/sau primirii ieșirilor de la procesele modulelor, incluzând, dar fără a se limita la, creditele și tranzacțiile.

Un Beneficiar Inactiv este un Participant Eligibil care în momentul respectiv nu este angajat, direct sau indirect, cu Clientul, dar care continuă să fie gestionat și urmărit de către IBM SaaS.

### 6.4 Limitarea Non-Producție

Dacă IBM SaaS este desemnat ca "Non-Production" (Non-Producție), IBM SaaS poate fi utilizat numai ca parte a activităților Clientului care nu sunt destinate producției, incluzând, dar fără a se limita la, testarea, ajustarea performanței, diagnosticarea erorilor, benchmarking-ul, 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.

### 6.5 Data History Premium

În cazul în care Clientul are dreptul la Data History Premium, IBM SaaS include un istoric de date pentru un interval de până la șapte ani.

### 6.6 Programe pentru Gestionarea Conformității

IBM SaaS poate fi utilizat pentru a ajuta Clientul să-și îndeplinească obligațiile privind conformitatea, care pot fi bazate pe legi, reglementări, standarde sau practici. Indicațiile, sugestiile de utilizare sau ghidările furnizate de IBM SaaS nu constituie o consiliere juridică, de contabilitate sau alt tip de consiliere profesională, iar Clientului i se recomandă să apeleze la propriul său expert juridic sau de altă natură. Clientul este singurul responsabil pentru asigurarea faptului că Clientul, activitățile, aplicațiile și sistemele lui se conformează tuturor legilor, reglementărilor, standardelor și practicilor în vigoare. Utilizarea IBM SaaS nu garantează conformitatea cu nicio lege, reglementare, standard sau practică.

### 6.7 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 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.

### 6.8 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 actualizarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

### Anexa A

IBM Cognos Territory and Quota Management ("IBM SaaS") automatizează procesul prin care se determină ce beneficiari de plată și/sau teritorii vor primi credite pentru tranzacțiile de vânzări, prin evaluarea regulilor de creditare și teritoriale. De asemenea, conține funcții pentru gestionarea distribuției și introducerea cotelor bazate pe vânzări. IBM SaaS este o soluție bazată integral pe web, accesul fiind furnizat pentru orice utilizator printr-un browser de web pentru toate funcțiile, cum ar fi setarea regulilor de creditare, ierarhiile organizaționale și procesele de generare a rapoartelor și de gestionare a cotelor.

Acest Acord privind Nivelul Serviciilor (ANS) este pentru următoarele IBM SaaS:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

IBM furnizează acest ANS Clienților săi în baza următorilor termeni. Se va aplica versiunea acestui ANS care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului. Înțelegeți că acest SLA nu constituie o garanție pentru dumneavoastră.

## 1. Definiții

- "Contact Autorizat" înseamnă persoana pe care ați specificat-o la IBM ca fiind autorizată să trimită Reclamații în baza acestui ANS.
- "Credit de Disponibilitate" înseamnă remediu 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 Servicii.
- "Reclamație" înseamnă o reclamație trimisă la IBM de către Contactul Autorizat ca urmare a neîndeplinirii unui Nivel de Serviciu din acest ANS într-o Lună Contractată.
- "Lună Contractată" înseamnă întreaga lună a duratei Serviciului, măsurată de la 12:00 Eastern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- "Client" înseamnă o entitate care se abonează la Serviciu direct la IBM și care nu este în culpă privind îndeplinirea niciunei obligații substanțiale, inclusiv obligații de plată, care decurg din contractul său cu IBM pentru Serviciu.
- "Timp de Nefuncționare" înseamnă perioada în care sistemul de producție care lucrează pentru Servicii a fost oprit și utilizatorii nu mai pot utiliza toate aspectele Serviciului pentru care au permisiuni corespunzătoare. Pentru claritate, nu se consideră a fi "Timp de Nefuncționare" cazul în care un utilizator poate utiliza orice caracteristică a Serviciului pentru care are permisiunile corespunzătoare. Timpul de Nefuncționare nu include perioada în care indisponibilitatea Serviciului este cauzată de:
  - Timpul Planificat de Nefuncționare a Sistemului.
  - Forță Majoră.
  - Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți.
  - Acțiuni sau omisiuni ale Clientului sau ale unei terțe părți (inclusiv ale oricărei persoane care obține acces la Serviciu prin intermediul parolelor sau echipamentului Dvs.)
  - Nerespectarea cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea Serviciului.
  - Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- "Eveniment" înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.
- "Forță Majoră" înseamnă un eveniment neprevăzut, act de terorism, acțiune sindicală, incendiu, inundație, cutremur, revoltă, război, hotărâri guvernamentale, ordine sau restricții, viruși, atacuri de

tip refuzul serviciului (denial of service) sau de alt fel, defecțiuni privind utilitățile și conectivitatea rețelei sau orice altă cauză a indisponibilității Serviciului care a fost în afara controlului rezonabil al IBM.

- i. "Timp Planificat de Nefuncționare a Sistemului" înseamnă o întrerupere planificată a Serviciului în scopul mentenanței serviciului.
- j. "Serviciu" înseamnă ofertele IBM SaaS pentru care se aplică acest SLA, așa cum este menționat pe prima pagină a acestui SLA. Acest SLA se aplică fiecărui Serviciu individual, nu în combinație.
- k. "Nivel de Serviciu" înseamnă standardul stabilit mai jos, utilizat de IBM pentru a măsura nivelul serviciului furnizat în baza acestui ANS.

## 2. Credite de Disponibilitate

Pentru a putea trimite o Reclamație, dumneavoastră trebuie să fi înregistrat un tichet de suport pentru fiecare Eveniment la Help Desk-ul de suport pentru clienții IBM pentru Serviciul aplicabil, conform procedurii IBM de raportare a problemelor de Severitate 1. Trebuie să furnizați toate detaliile necesare cu privire la Eveniment, incluzând timpul cât v-ați aflat sub impactul Evenimentului, și să acordați personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului, în măsura cerută pentru tichetele de suport de Severitate 1. Un astfel de tichet trebuie să fie înregistrat într-un interval de douăzeci și patru (24) de ore de la momentul în care ați sesizat că Evenimentul afectează utilizarea Serviciului.

Pentru a obține un Credit de Disponibilitate, Contactul Dvs. Autorizat trebuie să vă trimită Reclamația nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.

Contactul Autorizat trebuie să furnizeze către IBM toate detaliile rezonabile privind Reclamația, incluzând, dar fără a se limita la, descrierile detaliate ale tuturor Evenimentelor relevante și Nivelul de Serviciu care a fost reclamat ca neîndeplinit.

IBM va măsura intern Timpul de Nefuncționare total combinat din fiecare Lună Contractată. Creditele de Disponibilitate vor fi bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat începând cu momentul în care ați raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil, care corespunde disponibilității totale combinate din 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.

În cazul unui Bundle de Servicii (Servicii individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Bundle-ului de Servicii, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare Serviciu individual. Puteți trimite numai Reclamații referitoare la un Serviciu individual dintr-un bundle în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe Servicii dintr-un bundle în oricare Lună Contractată.

Pentru Serviciile cumpărate ca parte a unei relații Enterprise Software and Services Option (ESSO), Software and Services Special Option (SSSO) sau Open Infrastructure Offering (OIO), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului RSVP (Relationship Suggested Volume Price) publicat în acel moment pentru Serviciul efectiv pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației. Veți fi eligibil pentru o treime (1/3) din Creditul de Disponibilitate.

Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație 10 procente (10%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de dumneavoastră către IBM pentru Serviciu.

IBM va utiliza criteriile rezonabile de validare a Reclamației pe baza informațiilor disponibile în înregistrările IBM, care vor prevala în eventualitatea unui conflict cu datele din înregistrările dumneavoastră.

**CREDITELE DE DISPONIBILITATE CARE VĂ SUNT FURNIZATE ÎN CONFORMITATE CU ACEST ANS (ACORD DE NIVEL SERVICII) REPREZINTĂ REMEDIUL DUMNEAVOASTRĂ UNIC ȘI EXCLUSIV PENTRU ORICE RECLAMAȚIE.**

### 3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea Serviciului într-o Lună Contractată

Procentajul Disponibilității	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Mai puțin de 95,0%	10%

"Procentajul Disponibilității" este calculat ca: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată minus (b) numărul total de minute ale Timpului de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată, cu fracția rezultată exprimată ca procentaj.

Exemplu: Un total de 476 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 476 minute Timp de Nefuncționare = 42.724 minute <hr/>	= 5% Credit de Disponibilitate pentru Disponibilitate de 98,9% în Luna Contractată
43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile	

### 4. Excluderi

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

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără limitare la acestea, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de tip întrebare-răspuns sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii și participanții unui Client IBM pentru Serviciul respectiv.

Cazurile în care nu v-ați îndeplinit o obligație substanțială prevăzută de Termenii de Utilizare, Politica de Utilizare Acceptabilă sau contractul dumneavoastră pentru Serviciu, incluzând, dar fără a se limita la, neîndeplinirea oricărei obligații privind plata.