

IBM Business Process Manager on Cloud

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 Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

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:

- 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 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 al Clientului.
- 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 drepturi de utilizare pentru numărul maxim de Utilizatori Concurrenti care accesează simultan IBM SaaS, în orice fel, direct sau indirect (de exemplu printr-un program de multiplexare, un dispozitiv sau un server de aplicații) și prin orice mijloace, pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Gigabyte** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Gigabyte este definit ca 2 la puterea 30 de byți de date (1.073.741.824 byți). Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Gigabytes procesați de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

- d. **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 IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Documentul Tranzacțional al Clientului.
- e. **Angajament** – este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

3. Tarife și Facturare

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

3.1 Setarea

Tarifele pentru setare vor fi specificate într-un Document Tranzacțional. Se va aplica un tarif unic de setare pentru următoarele:

- Fiecare instanță IBM SaaS comandată, în conformitate cu termenii privind rata și facturarea specificați în Documentul Tranzacțional.
- Fiecare Mediu de Testare comandat, în conformitate cu termenii privind rata și facturarea specificați în Documentul Tranzacțional.
- Fiecare Mediu Runtime de Proces comandat, în conformitate cu termenii privind rata și facturarea specificați în Documentul Tranzacțional.

3.2 Tarife Lunare Parțiale

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

3.3 Tarife pentru Excedent

Dacă utilizarea reală de către Client a IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare depășește dreptul de utilizare specificat în PoE, Clientul va fi facturat pentru excedent după cum este menționat în Documentul Tranzacțional.

4. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire

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, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

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

Pe durata Perioadei de Abonare, după ce IBM anunță Clientul că este disponibil accesul la IBM SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin e-mail 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 sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

În documentația pentru IBM SaaS și IBM Software 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.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau o interfață cu caracter critic nu funcționează. 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 2 ore	24x7
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul nu poate îndeplini termenele limită ale afacerii.	Într-un interval de 2 ore de lucru	Orele de lucru L-V
3	Impact minor asupra afacerii: 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	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 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 și Utilizatorul IBM SaaS 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 Benchmarking

Clientul poate dezvălui oricărei terțe părți rezultatele oricărui test de benchmark efectuat asupra IBM SaaS sau a subcomponentelor sale, în condițiile în care Clientul (A) dezvăluie public metodologia completă utilizată în testul de benchmark (de exemplu, setările hardware și software, procedura de instalare și fișierele de configurație), (B) realizează testarea benchmark rulând IBM SaaS în Mediul de Operare Specificat al Clientului și utilizând cele mai recente actualizări, patch-uri și corecții aplicabile pentru IBM SaaS, disponibile de la IBM sau terțele părți care furnizează produse IBM ("Terțe Părți") și (C) respectă toate indicațiile privind ajustarea performanței și "cele mai bune practici" furnizate în documentația IBM SaaS și site-urile web de suport IBM pentru IBM SaaS. În cazul în care Clientul publică rezultatele unor teste de benchmark pentru IBM SaaS, atunci, fără a ține cont de nicio prevedere contrară din acordul încheiat între Client și IBM sau Terțe Părți, IBM și Terțele Părți vor avea dreptul să publice rezultatele testelor de benchmark privind produsele Clientului cu condiția ca, la testarea produselor Clientului, IBM sau Terțele Părți să respecte cerințele (A), (B) și (C) specificate mai sus.

6.3 Cookie-uri

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.

6.4 Acceleratoare și Materiale Eșantion

În IBM SaaS pot fi incluse unele componente în cod sursă ("Componente Sursă") și alte materiale, identificate ca Materiale Eșantion. Clientul poate copia sau modifica Componentele Sursă și Materialele Eșantion numai pentru utilizare internă și cu condiția să nu fie alterate sau șterse de către Client observațiile sau informațiile privind dreptul de autor incluse în Componentele Sursă sau Materialele Eșantion. IBM furnizează Componentele Sursă și Materialele Eșantion fără nicio obligație privind suportul și "CA ATARE", FĂRĂ NICIUN FEL DE GARANȚIE, EXPRESĂ SAU IMPLICITĂ, INCLUZÂND GARANȚIA PENTRU TITLU, NEÎNCĂLCAREA UNUI DREPT SAU LIPSA INTERFERENȚELOR ȘI GARANȚIILE SAU CONDIȚIILE IMPLICITE PRIVIND VANDABILITATEA ȘI ADECVAREA PENTRU UN ANUMIT SCOP.

6.5 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.

Anexa A

1. Privire de Ansamblu și Capabilitățile IBM SaaS

IBM SaaS furnizează o platformă de gestionare a proceselor operaționale, care asigură vizibilitatea și gestionarea proceselor operaționale. IBM SaaS include capabilități de proiectare, execuție, monitorizare și optimizare a proceselor.

Clientul trebuie să cumpere o cantitate de Clienți Autorizați sau Concurenți pentru a obține accesul la următoarele capabilități IBM SaaS:

1.1 Mediu de Operare

O singură instanță de IBM SaaS include un mediu dedicat de dezvoltare, testare și runtime de proces, cu următoarele caracteristici:

- Mediu de dezvoltare – un mediu Process Center Advanced virtual cu cel puțin un membru de cluster. Capacitatea pentru mediul de dezvoltare depinde de cantitatea implicită de autori, plus orice autori suplimentari cumpărați pentru instanța IBM SaaS.
- Mediu de testare – un mediu Process Server Advanced virtual cu un membru de cluster. Capacitatea pentru mediul de testare depinde de numărul de utilizatori Autorizați sau Concurenți cumpărați pentru instanța IBM SaaS.

Mediu runtime de proces – un mediu Process Server Advanced virtual cu înaltă disponibilitate, cu cel puțin doi membri de cluster și un cluster de bază de date cu înaltă disponibilitate. Acesta asigură un mediu gata pentru producție. Capacitatea pentru mediul runtime de proces depinde de numărul de utilizatori Autorizați sau Concurenți cumpărați pentru instanța IBM SaaS.

1.2 Software de Abilitare

Software-ul de Abilitare inclus cu IBM SaaS este:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Accesul la Instrumentul Designer

Clientul poate accesa și descărca Software-ul de Abilitare IBM Process Designer și/sau IBM Integration Designer pentru dezvoltarea aplicațiilor de proces. Software-ul de Abilitare rulează pe un sistem desktop al Clientului și se conectează de la distanță la IBM SaaS.

1.4 Restricții de Utilizare pentru Instrumentul Designer

IBM SaaS permite ca până la cinci (5) utilizatori IBM SaaS să acceseze și să utilizeze Software-ului de Abilitare IBM Process Designer și/sau IBM Integration Designer.

1.5 Virtual Private Network (VPN)

IBM SaaS include o conexiune VPN opțională, unică, bazată pe software, pentru securizarea și criptarea comunicării din IBM SaaS către sistemele externe față de IBM SaaS, cum ar fi sistemele din rețeaua Clientului. Informațiile privind VPN vor fi furnizate în urma unei cereri scrise. Această cerere trebuie să fie trimisă la SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.6 Administrator de Cont

IBM SaaS furnizează clientului un ID și o parolă de logare ca utilizator Administrator de Cont, pentru accesul la mediul de operare. Administratorul de Cont poate gestiona accesul Utilizatorului IBM SaaS la mediul de operare și poate atribui și șterge roluri de Utilizator IBM SaaS. Administratorul de Cont poate atribui și altor utilizatori IBM SaaS privilegii de administrator.

1.7 Pagina Acasă IBM SaaS

Pagina Acasă IBM SaaS le permite utilizatorilor IBM SaaS să acceseze capabilitățile de mediu de operare IBM SaaS care sunt definite pentru rolul lor.

1.8 Pagina de Gestionare a Utilizatorilor

O pagină de gestionare a utilizatorilor le permite Administratorilor de Cont să creeze și să șteargă utilizatori noi și să le atribuie roluri. Utilizatorii IBM SaaS accesează pagina de gestionare a utilizatorilor pentru a-și gestiona informațiile personale. Utilizatorilor IBM SaaS le poate fi atribuit unul sau mai multe roluri, pentru a accesa capabilități IBM SaaS definite pentru un anumit rol.

1.9 Notificări prin E-mail

IBM SaaS include o funcție pentru notificarea utilizatorilor IBM SaaS cu privire la accesul IBM SaaS, atribuirea rolurilor și modificarea parolelor. De asemenea, funcția de notificare anunță administratorii despre stările IBM SaaS și modificările planificate.

1.10 Backup Online Realizat Automat Zilnic

IBM SaaS va executa zilnic un backup, care este utilizat pentru recuperarea automată a IBM SaaS, când este necesar. Backup-ul este criptat și stocat în altă locație de centru de date, din aceeași regiune geografică.

1.11 Monitorizare și Recuperare Automate

IBM SaaS va monitoriza disponibilitatea serviciului și va executa o recuperare dacă acesta nu mai răspunde sau nu mai poate fi accesat.

2. Caracteristici Opționale IBM SaaS

2.1 Autor Suplimentar

IBM SaaS furnizează o opțiune de cumpărare pentru ca utilizatori IBM SaaS suplimentari să acceseze și să utilizeze Software-ului de Abilitare IBM Process Designer și/sau IBM Integration Designer.

2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

IBM SaaS furnizează o opțiune pentru a cumpăra medii de testare suplimentare pentru utilizare care nu este destinată producției. Fiecare mediu de testare furnizează un mediu Process Server virtual separat. Capacitatea pentru acest mediu depinde de numărul de Utilizatori de Mediu de Testare cumpărați.

2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

IBM SaaS furnizează o opțiune pentru a cumpăra medii runtime de proces suplimentare pentru utilizare destinată producției sau care nu este destinată producției. Capacitatea pentru acest mediu depinde de numărul de Utilizatori de Runtime de Proces cumpărați.

2.4 Stocare Suplimentară

IBM SaaS furnizează o opțiune pentru a cumpăra spațiu de stocare suplimentar pentru baza de date BPM internă și depozitul de documente încorporat. Cantitatea de spațiu de stocare (incrementele în GB variază în funcție de sistemul virtual) poate fi aplicată unui singur mediu sau poate fi divizată pe mai multe medii din instanța IBM SaaS.

2.5 Memorie Suplimentară

IBM SaaS furnizează o opțiune de cumpărare pentru memorie suplimentară, pentru situațiile în care cerințele de memorie ale soluției de proces depășesc capacitatea de prelucrare a datelor asigurată pentru numărul de utilizatori achiziționat. Cantitatea de memorie (incrementele de 16 GB) poate fi aplicată unui singur mediu sau poate fi divizată pe mai multe medii din instanța IBM SaaS.

2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Serviciul On Demand Consulting (ODC) Professional include acces de la distanță, printr-un portal ODC online, pentru până la cinci (5) dezvoltatori (Contactele Abonatului). Contactele Abonatului au acces 24/7 la articolele din biblioteca de informații tehnice, acceleratoare de soluții și active, precum și acces nelimitat la trimiterea întrebărilor într-un dialog întrebare-răspuns cu responsabilul pentru inițierea clientului ODC și cu experți în materie. Contactele Abonatului pot solicita asistență pentru orice aspect al BPM on Cloud, inclusiv arhitectura platformei, implementarea soluției și metodologia de livrare.

2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Serviciul On Demand Consulting (ODC) Enterprise include acces de la distanță, printr-un portal ODC online, pentru până la zece (10) dezvoltatori (Contactele Abonatului). Contactele Abonatului au acces 24/7 la articolele din biblioteca de informații tehnice, acceleratoare de soluții și active, precum și acces nelimitat la trimiterea întrebărilor într-un dialog întrebare-răspuns cu responsabilul pentru inițierea

clientului ODC și cu experți în materie, pe durata perioadei de abonare. Contactele Abonatului pot solicita asistență pentru orice aspect al BPM on Cloud, inclusiv arhitectura platformei, implementarea soluției și metodologia de livrare. Contactul Abonatului poate angaja IBM On Demand Consulting pentru asistență cu livrabile pentru produsul de lucru acceptate de ambele părți, cu puncte finite de început și sfârșit, până la 24 de ore per lună de abonament. Livrabilele pentru produsul de lucru pot include asistență cu exemple de tipare specifice sau cod de soluție pregătit pentru producție. Contactele Abonatului pot de asemenea participa la apelurile săptămânale privind starea cu responsabilul pentru inițierea clientului IBM ODC. Pentru asistență privind livrabilele pentru produsul de lucru pe o durată mai mare de 24 de ore per lună de abonament, IBM poate fi de acord să furnizeze o astfel de asistență în baza unui contract scris, separat, cu Clientul.

2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

IBM SaaS furnizează o opțiune de cumpărare pentru acces de dezvoltator suplimentar față de nivelul asigurat de ofertele ODC Professional sau Enterprise.

2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Serviciile de Migrare pot ajuta la migrarea unei aplicații BPM, de la un mediu BPM local (on-premise) la BPM în Cloud. Evaluarea migrării include activități cum ar fi analizarea configurației hardware și software a sistemelor existente, analizarea aplicației BPM existente, inclusiv a compatibilității versiunilor, și evaluarea opțiunilor de migrare cele mai avantajoase. Planificarea și realizarea migrării includ activități cum ar fi asistență pentru elaborarea planului de migrare și pentru realizarea migrării artefactelor și instrumentarea migrării aplicație-cu-aplicație. Acest abonament include până la 30 de ore de activitate pentru migrare și suport întrebare-răspuns nelimitat per luna de abonament. Pentru acest abonament, se va lucra de la distanță (utilizând instrumente cum ar fi partajarea ecranului). Pentru asistență privind livrabilele pentru produsul de lucru pe o durată mai mare de 30 de ore per lună de abonament sau când este necesar să nu se lucreze de la distanță, ci pe teren, IBM poate fi de acord să furnizeze o astfel de asistență în baza unui contract scris, separat, cu Clientul.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. SLA-ul nu este o garanție. SLA-ul este disponibil numai pentru Client și se aplică numai utilizării în mediile de producție.

1. Credite de Disponibilitate

Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată un eveniment care afectează disponibilitatea IBM SaaS. Clientul trebuie să asigure pentru IBM o asistență rezonabilă, în vederea diagnosticării și rezolvării problemei.

Reclamația aferentă tichetului de suport privind neîndeplinirea SLA trebuie să fie trimisă într-un interval de trei zile lucrătoare după terminarea lunii contractate. Compensația pentru o reclamație validă privind SLA-ul va fi un credit pentru o factură viitoare pentru IBM SaaS, în funcție de durata intervalului de timp în care nu este disponibilă procesarea sistemului de producție pentru IBM SaaS ("Timpul de Nefuncționare"). Timpul de Nefuncționare este măsurat din momentul în care Clientul raportează evenimentul, până în momentul în care IBM SaaS este restaurat, fără a fi inclus timpul aferent unei întreruperi produse de mentenanța planificată sau anunțată, de cauze care nu sunt controlate de IBM, de probleme generate de conținutul, tehnologia, design-ul sau instrucțiunile Clientului sau ale unei terțe părți, de platforme și configurații de sistem nesuportate sau alte erori ale Clientului, de incidente de securitate cauzate de Client sau de testarea securității de către Client. IBM va furniza cea mai mare compensație aplicabilă, în funcție de disponibilitatea cumulativă a IBM SaaS pe durata fiecărei luni contractate, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Compensația totală privind orice lună contractată nu poate depăși a douăsprezecea parte (1/12) din tariful anual pentru IBM SaaS.

2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată

Disponibilitatea într-o lună contractată	Compensație (% din tariful de abonare lunar* pentru luna contractată care face obiectul reclamației)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

* Dacă oferta IBM SaaS a fost achiziționată de la un Partener de Afaceri IBM, tariful de abonare lunar va fi calculat în funcție de prețul de listă din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru luna contractată care face obiectul reclamației, cu o reducere de 50%. IBM va face un rabat disponibil în mod direct pentru Client.

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o lună contractată minus numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o lună contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 60 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

43.200 minute într-o lună contractată de 30 de zile - 60 de minute Timp de Nefuncționare = 43.140 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 5% credit de Disponibilitate pentru disponibilitate de 99,86% în luna contractată
---	---