

IBM Cognos TM1 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/slabdb.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 ACCEPTAȚI 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.

Partea 1 – Termenii IBM

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut 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 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.
- b. 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.
- 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.

- d. Angajamentul 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

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 plătită 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

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. Servicii la Distanță

Serviciul la distanță IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud include până la 80 de ore de instruire și asistență, incluzând identificarea facilitată a unui caz inițial de utilizare IBM Cognos TM1 on Cloud (CTM1oC), instruire pentru planificarea proiectelor și inițierea în implementarea IBM CTM1oC, instruire privind practicile cu valoare dovedită pentru crearea rapoartelor IBM CTM1oC și instruire pentru întreținerea și administrarea IBM CTM1oC. Serviciile sunt achiziționate per Angajament și expiră la 90 de zile de la cumpărare, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

6. Reînnoirea unei Perioade de Abonare

6.1 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, PERIODA 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.

6.2 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.

6.3 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.

7. 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.

8. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

8.1 Oferta de Bază

Fiecare IBM SaaS include o instanță de producție, o instanță non-producție, un modelator de gestionare a performanței, până la 32 GB de memorie (RAM) și un spațiu de folder partajat de 200 GB pentru nivelul bazei de date TM1. Oferta de Bază este găzduită într-un mediu multi-tenant cu un hipervizor gestionat.

8.2 Single Tenant Premium

Dacă IBM SaaS este desemnat ca "Single Tenant Premium", IBM SaaS include până la 512 GB de memorie (RAM) pentru nivelul bazei de date TM1 și este găzduit într-un mediu single-tenant cu hipervizor gestionat și/sau un server fizic dedicat.

8.3 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.

8.4 Drepturi Cumulative

Utilizator Autorizat și Acces nu reprezintă modalități alternative de acordare a dreptului de utilizare pentru oferta IBM SaaS. Clienții trebuie să obțină un drept de Acces și suficiente drepturi de Utilizator Autorizat pentru a acoperi numărul Utilizatorilor IBM SaaS pentru IBM SaaS.

8.5 Fără Garanție pentru Conformitate

IBM SaaS poate fi utilizat pentru a ajuta Clientul să își îndeplinească obligațiile de conformitate, care pot fi bazate pe legi, reglementări, standarde sau practici. Indicațiile, sugestiile de utilizare sau ghidările furnizate de IBM SaaS nu reprezintă o îndrumare legală, de contabilitate sau alt tip de sfat profesional, iar clientul este sfătuit apeleze la propria consiliere legală sau la altă astfel de consiliere expert. 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 acestui IBM SaaS nu garantează conformitatea cu legile, reglementările, standardele sau practicile.

În plus, Clientul ia la cunoștință că IBM SaaS este un instrument pentru asistarea Clientului, nu un substituent pentru specializarea, judecata și experiența managerilor și angajaților Clientului în consilierea terțelor părți, realizarea investițiilor și luarea altor decizii privind afacerea și gestionarea riscurilor. Clientul este responsabil pentru rezultatele obținute prin utilizarea IBM SaaS.

8.6 Interdicția Microsoft privind Utilizarea cu Risc Mare

Nu este permisă utilizarea produselor Microsoft în nicio aplicație sau situație în care o defecțiune a Produselor ar putea determina decesul sau rănirea gravă a unei persoane sau deteriorarea gravă a unor bunuri sau a mediului înconjurător ("Utilizare cu Risc Mare"). Exemplele de Utilizare cu Risc Mare includ, dar fără a se limita la, următoarele: aparate de zbor sau alte modalități prin care se realizează transportul unui număr mare de oameni, instalații nucleare sau chimice, sisteme pentru salvarea vieții, echipament medical implantabil, vehicule cu motor sau sisteme de armament. Utilizarea cu Risc Mare nu include

utilizarea Produselor în scopuri administrative, pentru stocarea datelor de configurație, instrumente pentru inginerie și/sau configurare sau alte aplicații care nu sunt destinate controlului și care, în urma unei defecțiuni, nu determină moartea sau rănirea persoanelor sau deteriorarea severă a unor bunuri sau a mediului înconjurător. Aceste aplicații care nu sunt destinate controlului pot să comunice cu aplicațiile care asigură controlul, dar trebuie să nu fie implicate direct sau indirect în funcția de control.

8.7 Utilizările Interzise

Clientul nu poate să utilizeze sau să autorizeze pe altcineva pentru a utiliza IBM SaaS sau orice parte a IBM SaaS, individual sau în combinație cu alte produse, ca suport pentru oricare dintre următoarele Activități cu Risc Mare: proiectarea, construcția, controlul sau întreținerea instalațiilor nucleare, sistemelor pentru transportul public, sistemelor pentru controlul traficului aerian, sistemelor militare, de navigare aeriană sau de comunicații sau alte activități în care o eroare de program poate crea riscul de deces sau de rănire gravă.

8.8 Rolurile de Utilizator

Fără a ține cont de nicio prevedere din Contract, IBM Cognos Performance Management User on Cloud nu este autorizat să utilizeze următoarele componente sau funcții ale IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications pentru funcționalitatea de administrare
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow pentru funcționalitatea de administrare; cu excepția examinării și aprobării fluxurilor de lucru
- Funcționalitatea furnizată prin Remote Desktop Protocol

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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

BRAZILIA

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

STATELE UNITE ALE AMERICII

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

AMENDAMENTELE PENTRU ȚĂRILE DIN ASIA-PACIFIC

BANGLADESH, BHUTAN ȘI NEPAL

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current

Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

**AMENDAMENTELE PENTRU ȚĂRILE DIN EUROPA, ORIENTUL MIJLOCIU ȘI AFRICA (EMEA)
BAHRAIN, KUWAIT, OMAN, QATAR, ARABIA SAUDITĂ ȘI EMIRATELE ARABE UNITE**

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Anexa A

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS") este o soluție ce permite colaborarea la nivelul întregii companii, pentru stabilirea bugetului, planificare, analiză, profitabilitate, modelare, scorecard-uri și raportare. Aceste aplicații sunt suportate de serverul OLAP (online analytical processing) din Cognos TM1, un server in-memory pe 64 de biți, brevetat, care furnizează la cerere analize în timp real pentru date multidimensionale complexe.

IBM SaaS include un client administrativ care permite administratorilor să modeleze și să implementeze soluții pentru bugetare, planificare, analiză, profitabilitate, modelare, raportare, indici de măsurare și scorecard-uri. De asemenea, include o interfață web, plug-in Excel, client de aplicații mobile și distribuite pentru introducerea datelor, rapoarte de acces, indici de măsurare și indicatori de performanță cheie și realizarea analizelor ad-hoc.

1. Recuperarea din Dezastre

În eventualitatea apariției unui situații cu efect catastrofal, situație care este definită ca "Forță Majoră" și care înseamnă un eveniment neprevăzut, act de terorism, acțiune sindicală, incendiu, inundație, cutremur, revoltă, război, hotărâri guvernamentale, ordine sau restricții, virusi, atacuri de tip refuzul serviciului (denial of service) sau de alt fel, defecțiuni privind rețelele utilitare și conectivitatea rețelei de calculatoare sau orice altă cauză care a determinat indisponibilitatea IBM SaaS și care este în afara controlului rezonabil al IBM, IBM va restaura accesul Clientului la IBM SaaS după cum urmează:

- Opțiunea Standard – IBM va asigura hardware-ul, software-ul și infrastructura de rețea prin rețeaua centrului de date IBM, astfel încât Clientul să poată avea din nou acces la IBM SaaS în termen de 14 zile.

Mediul va fi restaurat prin utilizarea celui mai recent backup de Conținut, după cum se arată mai jos, pierderea de Conținut a setului de date restaurat nefiind mai mare de 24 de ore.

2. Backup-ul Conținutului

Oferta IBM SaaS include backup-ul Conținutului. Backup-urile sunt realizate zilnic și copiate într-o locație din afara sediului, ca prevedere față de un eveniment de tip Forță Majoră în locația principală. La fiecare 7 zile este realizat un backup complet al bazei de date, iar în fiecare din zilele următoare este realizat un backup diferențial comparativ. IBM va păstra backup-urile diferențiale zilnice din ultimele 7 zile și backup-urile complete din ultimele 28 de zile. Backup-urile sunt criptate static pe un sistem de backup bazat pe discuri și în timpul transmiterii către locația din afara sediului.

3. Situații în care IBM poate fi Răspunzător pentru Serviciile de Recuperare din Dezastre și Serviciile de Backup

Pot apărea circumstanțe în care, din cauza neexecutării obligațiilor de către IBM privind serviciile specificate mai sus pentru Recuperarea din Dezastre și Backup-ul Conținutului, Clientul este îndreptățit să recupereze daunele de la IBM. Indiferent de motivul pentru care Clientul este îndreptățit să solicite despăgubiri de la IBM (inclusiv o nerespectare fundamentală a condițiilor, neglijență, declarații inexacte sau alte pretenții legate de contract sau un prejudiciu), întreaga răspundere a IBM pentru toate pretențiile cumulate, apărute din sau în legătură cu încălcarea de către IBM a obligațiilor privind serviciile pentru Recuperarea din Dezastre și Backup-ul Conținutului va fi inclusă în suma stabilită în Contract pentru răspundere. Această limitare nu se aplică în cazul daunelor pentru vătămare corporală (inclusiv decesul) și al pagubelor aduse bunurilor mobile și imobile pentru care IBM este răspunzător în mod legal.

4. Situații în care IBM nu este Răspunzător pentru Serviciile de Recuperare din Dezastre și Serviciile de Backup

ÎN NICIO ÎMPREJURARE IBM, DEZVOLTATORII DE PROGRAME SAU FURNIZORII SĂI NU SUNT RĂSPUNZĂTORI PENTRU ORICARE DINTRE URMĂTOARELE, CHIAR DACĂ AU FOST INFORMAȚI ÎN LEGĂTURĂ CU POSIBILITATEA APARIȚIEI LOR:

- a. DAUNE SPECIALE, INCIDENTALE, CARACTERISTICE SAU INDIRECTE, SAU PENTRU ORICE DAUNE CU CONSECINȚE ECONOMICE; SAU
- b. PIERDEREA PROFITURILOR, VENITURILOR, A ACTIVITĂȚII, A REPUTAȚIEI SAU A ECONOMIILOR.

Anexa B

Acest Acord privind Nivelul Serviciilor (Service Level Agreement - SLA) este pentru următoarele IBM SaaS:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

IBM furnizează acest SLA Clienților săi în baza următorilor termeni. Se va aplica versiunea acestui SLA 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 SLA.
- "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 SLA 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 parolilor 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, virusi, 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.
- "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 SLA.

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 Gravitate 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 Gravitate 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 SLA (NIVEL DE SERVICII AGREAT) 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	= 5% Credit de Disponibilitate pentru 98,9% Disponibilitatea în Luna Contractată
43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile	

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 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.