

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/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 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. 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.
- c. 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

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

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Tarifal 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

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. Opțiunile pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare 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:

6.1 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 către reprezentantul de vânzări IBM sau partenerul de afaceri IBM, 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.

6.2 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.

6.3 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.

7. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, suportul tehnic este furnizat pentru IBM SaaS așa cum se specifică la http://www-01.ibm.com/software/support/acceleratedvalue/SaaS_Handbook_V18.pdf 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, până la 64 GB de memorie (RAM) pentru nivelul bazei de date TM1 și folder partajat de 200 GB. 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", IBM SaaS include până la 512 GB de memorie (RAM) pentru nivelul bazei de date TM1, spațiu de folder partajat de 500 GB și nivelul bazei de date 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 Cerințele Minime

Clientul trebuie să aibă un drept de utilizare minim pentru un (1) IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud și un (1) IBM Cognos Performance Management User on Cloud.

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 să apeleze la propria consiliere legală sau la altă astfel de consiliere expertă. 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

8.8.1 IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud

IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud poate crea, modifica și/sau șterge obiecte de bază de date TM1; gestiona securitatea (utilizatori/grupuri/privilegii); executa procese și planifica sarcini; accesa informații privind performanța serverului (cuburi indici de măsurare și jurnale de server); crea și gestiona fluxuri de lucru; citi și scrie date pe un server IBM Cognos TM1 pe care este implementat IBM SaaS.

8.8.2 IBM Cognos Performance Management User on Cloud

IBM Cognos Performance Management User on Cloud poate citi și scrie date pe un server IBM Cognos TM1 pe care este implementat IBM SaaS.

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 pentru crearea proceselor

- 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

8.9 Software de Activare

Această ofertă IBM SaaS include IBM Cognos Analysis for Excel ca software de activare și poate include alt software de activare. Clientul poate utiliza software-ul de activare numai în asociere cu utilizarea de către Client a IBM SaaS pe durata Perioadei de Abonare. În cazul în care software-ul de activare conține cod eșantion, Clientul are dreptul suplimentar de a realiza lucrări derivate din codul eșantion și de a le utiliza conform acestui acord. Software-ul de activare este furnizat cu condiția respectării SLA-ului, dacă există, ca o componentă a IBM SaaS, și face obiectul acordurilor de licență aplicabile.

8.10 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 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 un server OLAP (online analytical processing) in-memory pe 64 de biți, 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 care le permite utilizatorilor finali să contribuie la, să examineze și să aprobe planuri, rapoarte de acces, indici de măsurare și indicatori de performanță cheie și să realizeze analize ad-hoc; administratorilor le permite să monitorizeze activitatea IBM Cognos TM1, plug-in-ul Excel care le permite utilizatorilor finali explorare, descoperirea, raportarea și analizarea datelor IBM Cognos TM1 în Microsoft Excel, o aplicație mobilă care le permite utilizatorilor finali să contribuie la, să examineze și să aprobe planuri pe un Apple iPad și un client distribuit care le permite utilizatorilor finali să realizeze introducerea datelor, rapoarte de acces, indici de măsurare și indicatori de performanță cheie și analize ad-hoc.

Această ofertă IBM SaaS include o (1) Instanță de Producție, o (1) Instanță Non-Producție, până la 64 GB de memorie (RAM) pentru nivelul bazei de date TM1 și spațiu de folder partajat de 200 GB.

Această ofertă IBM SaaS este găzduită într-un mediu multi-tenant cu un hipervizor gestionat.

1. Recuperarea după Dezastru

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, viruși, 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 numai backup-ul Conținutului din spațiul de folder partajat. Zilnic sunt realizate backup-uri și replicate în altă bază de date, aflată într-un centru de date separat, ca prevedere față de un eveniment de tip Forță Majoră în locația principală. IBM va păstra ultimele 7 backup-uri zilnice și 2 backup-uri săptămânale. Backup-urile sunt criptate static pe un sistem de backup bazat pe discuri și în timpul transmiterii. Termenii "zile" sau "zilnic" se referă la zilele calendaristice.

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, CHIAI 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 Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant 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 Serviciu 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.
- "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 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 criterii 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

Nivelul de Serviciu Realizat într-o Lună Contractată	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 "Nivelul de Serviciu Realizat" este calculat astfel: (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/> 43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile	= 5% Credit de Disponibilitate pentru 98,9% Nivelul de Serviciu Realizat
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------

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 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 ați încălcat 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.