

Termenii de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS

IBM Performance 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 Monitoring (SaaS)
- IBM Application Diagnostics (SaaS)
- IBM Application Performance Management (SaaS)
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring for Virtual Environments Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Monitoring Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Microsoft Applications Customers
- IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud Application Performance Management Entry Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Application Diagnostics Customers
- IBM Application Diagnostics (SaaS) Step up for existing IBM Application Performance Diagnostics Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications 3 Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Applications Full Agent Pack Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Composite Application Manager for Transactions Customers
- IBM Application Performance Management (SaaS) Step up for existing IBM SmartCloud® Application Performance Management Customers

2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

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

- a. Medie Server Virtual Gestionat este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un server este un calculator fizic, alcătuit din unități de procesare, memorie și capabilități de intrare/ieșire, care execută procedurile, comenzile sau aplicațiile cerute, pentru unul sau mai mulți utilizatori sau dispozitive client. Când sunt utilizate rack-uri, incinte blade sau alte echipamente similare, fiecare dispozitiv fizic separabil (de exemplu un dispozitiv blade sau montat în rack) care are componentele necesare este considerat un server separat. Un Server Virtual este fie un calculator virtual creat prin partiționarea resurselor disponibile pentru un server fizic, fie un server fizic nepartiționat. Trebuie obținute suficiente drepturi Medie Server Virtual Gestionat pentru a acoperi numărul mediu de Servere Virtuale gestionate de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

3. Tarife și Facturare

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

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Tarif lunar parțial este o rată zilnică proratată 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

Atunci când Utilizatorii IBM SaaS se înregistrează într-un cont ("Contul"), IBM poate furniza Utilizatorului IBM SaaS un identificator de Cont și o parolă. Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS gestionează și actualizează informațiile Contului. În orice moment, Clientul poate solicita ca orice Date Personale furnizate ca parte a înregistrării pentru un Cont sau a utilizării IBM SaaS să fie corectate sau înlăturate din informațiile Contului, iar aceste informații vor fi corectate sau înlăturate, dar este posibil ca înlăturarea să împiedice accesul la IBM SaaS.

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. 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:

5.1 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 înainte de data 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.

5.2 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.

5.3 Reînnoirea Clientului 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.

6. Suport Tehnic

Suportul tehnic pentru IBM SaaS este disponibil pe durata perioadei de abonare.

Orele de lucru pentru suportul prin e-mail și portalul de suport SaaS sunt după cum urmează:

8:00 – 20:00 Eastern Standard Time, S.U.A., de luni până vineri (exceptând sărbătorile)

Linie telefonică de suport: 1-855-221-1166 în S.U.A.

E-mail: support@ibmserviceengage.com

Suport după program și pentru sistem defect:

Suportul după program și pentru sistem defect este disponibil numai pentru problemele de nivel Severitate 1, în zilele de lucru, în weekend-uri și în timpul sărbătorilor.

În IBM Software as a Service Support Handbook, puteți găsi informații suplimentare despre orele de disponibilitate, adresele de e-mail, sistemele de raportare online a problemelor și alte procese și mijloace de comunicare pentru suport tehnic, acestea fiind aplicabile pentru IBM SaaS cu excepția cazului în care se specifică altfel în această secțiune.

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 nu funcționează o interfață cu caracter critic. 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 1 oră	24x7
2	Impact semnificativ asupra afacerii: O caracteristică sau o funcție a serviciului a suferit o restricție importantă și riscați să nu puteți 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

7. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

7.1 Conformitatea Safe Harbor

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

7.2 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 dumneavoastră) 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 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.

7.3 Limitarea Step-up

Pentru ofertele IBM SaaS desemnate ca "Step-up for existing Customers" ("Step-up SaaS"), clientul trebuie să fi achiziționat în prealabil drepturile de licență corespunzătoare pentru programul IBM asociat, care este identificat în numele ofertei Step-up SaaS. De exemplu, Clientul care a cumpărat IBM Monitoring (SaaS) Step up for existing IBM Tivoli Monitoring Customers trebuie să aibă drepturi licențiate pentru programul IBM asociat, și anume IBM Tivoli Monitoring. Drepturile Clientului pentru Step-up SaaS nu pot depăși drepturile Clientului pentru programul IBM asociat.

Când achiziționează Step-up SaaS, Clientul nu poate utiliza drepturile de licență pentru programul IBM asociat în mediul instalat la sediul său împreună cu drepturile Step-up SaaS. De exemplu, în cazul în

care Clientul are drepturi pentru 23 de Servere Virtuale Gestionate pentru programul IBM asociat și optează pentru achiziționarea a 10 drepturi de Server Virtual Gestionat Step-up SaaS, Clientul poate monitoriza 10 Servere Virtuale Gestionate Step-up SaaS din mediul IBM SaaS și 13 Servere Virtuale Gestionate din software-ul instalat la sediu.

Step-up SaaS nu include Abonamentul și Suportul pentru programul IBM asociat. Clientul declară că a achiziționat (1) drepturile de licență și (2) Abonamentul și Suportul aplicabile pentru programele IBM asociate. Pe durata Perioadei de Abonare pentru Step-up SaaS, Clientul trebuie să mențină Abonamentul și Suportul curent pentru drepturile programului IBM utilizate împreună cu drepturile Step-up SaaS. În eventualitatea terminării fie a licenței Clientului pentru utilizarea programelor IBM asociate, fie a Abonamentului și Suportului Clientului pentru programele IBM asociate, va fi terminat dreptul Clientului de a utiliza Step-Up SaaS.

7.4 Locații de Beneficiu Derivate

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

Anexa A

1. IBM Monitoring (SaaS)

IBM Monitoring (SaaS) asigură monitorizarea experienței utilizatorilor finali și resurselor, pentru a alerta utilizatorii cu privire la problemele aplicațiilor și a ajuta la rezolvarea lor rapidă și eficientă.

Utilizatorilor versiunii Entry le sunt furnizate următoarele capacități:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Le permite utilizatorilor să identifice experiența reală a utilizatorului final pentru aplicație, cu timpul de răspuns defalcat pe componente.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității, pentru toate resursele monitorizate.
- Le permite utilizatorilor să creeze și să modifice pragurile pentru identificarea vizuală a problemelor și primirea alertelor.

2. IBM Application Diagnostics (SaaS)

IBM Application Diagnostics (SaaS) furnizează informații de diagnosticare detaliate, pentru a stabili cauza principală a problemelor care afectează performanța aplicației, astfel încât acestea să poată fi rezolvate rapid.

Utilizatorilor versiunii Diagnostics le sunt furnizate următoarele capacități:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității pentru serverele lor de aplicații.
- Analizează performanța până la nivelul de cod și include informații cheie pentru diagnosticare, cum ar fi datele de context și urmărirea de stivă.

3. IBM Application Performance Management (SaaS)

IBM Application Performance Management (SaaS) asigură monitorizarea experienței utilizatorilor finali și a resurselor și urmărirea tranzacțiilor, pentru a alerta utilizatorii cu privire la problemele aplicațiilor și a ajuta la rezolvarea lor rapidă și eficientă.

Utilizatorilor le sunt furnizate următoarele capacități:

- IBM Application Performance Management UI (APM UI) le permite utilizatorilor să vizualizeze integritatea aplicațiilor și să facă "drill down" pentru a vedea mai multe detalii, cum ar fi evenimentele conexe și KPI-urile pentru componentele asociate cu aplicația respectivă.
- Descoperă și definește în mod automat structura aplicației, care poate fi modificată sau înlăturată.
- Instalează și configurează în mod automat agenții, fără intervenție manuală sau cu una foarte redusă.
- Urmărirea tranzacțiilor le permite utilizatorilor să identifice sincopile de performanță ale aplicațiilor în toate browser-ele, serverele web și serverele de aplicații monitorizate.

- Le permite utilizatorilor să identifice experiența reală a utilizatorului final pentru aplicație, cu timpul de răspuns asigurat utilizatorilor în browser-ele mobile și desktop suportate, defalcat pe componente.
- Le permite utilizatorilor să vadă indicii cheie de măsurare a integrității, pentru toate resursele monitorizate.
- Le permite utilizatorilor să creeze și să modifice pragurile pentru identificarea vizuală a problemelor și primirea alertelor.
- Include suport pentru generarea automată a cererilor de service, pentru rezolvarea unei probleme în IBM SmartCloud Control Desk, pe baza alertelor pentru IBM Application Performance Management (SaaS).
- Include suport pentru integrarea evenimentelor IBM Application Performance Management (SaaS) în IBM Tivoli Netcool OMNibus.

Termenii de Utilizare IBM – Angajamentul privind Nivelul Serviciilor IBM

Anexa B

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

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

1. Definiții

- a. "Contact Autorizat" înseamnă persoana pe care ați specificat-o la IBM ca fiind autorizată să trimită Reclamații în baza acestui ANS.
- b. "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.
- c. "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.
- d. "Lună Contractată" înseamnă întreaga lună a duratei Serviciului, măsurată de la 12:00 Estern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- e. "Client" înseamnă o entitate care se abonează la Serviciu direct la IBM, care are dreptul să utilizeze Serviciul în momentul trimiterii unei Reclamații și care nu este în culpă privind îndeplinirea niciunei obligații substanțiale, inclusiv obligații de plată, care decurg din contractul său cu IBM pentru Serviciu.
- f. "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, integrarea, 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
- g. "Eveniment" înseamnă o situație sau un set de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.
- h. "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 sau al actualizării sistemului, cum ar fi, dar fără a fi limitat la, aplicarea unei ediții, a unui patch sau a unei corecții specifice (hot fix).
- j. "Serviciu" înseamnă instanța de producție IBM Application Performance Management (SaaS) pentru care se aplică ANS-ul, după cum este menționat în prima pagină a acestui ANS. Acest ANS 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, ci 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.

Dacă ați cumpărat Serviciul de la un revânzător IBM valid printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea Serviciului și angajamentele din ANS, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) publicat în acel moment pentru Serviciul efectiv pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.

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

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
Mai puțin de 99,8%	2%
Mai puțin de 98,8%	5%
Mai puțin de 95,0%	10%

Procentajul "Disponibilitate" este calculat ca: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată minus (b) numărul total de minute al 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 432 de minute Timp de Nefuncționare în Luna Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 432 de minute Timp de Nefuncționare = 42.768 minute	= 2% Credit de Disponibilitate pentru o disponibilitate de 99,0% 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.
- Instanțele care nu sunt pentru producție, incluzând, dar fără a se limita la, cele de testare, de recuperare după un dezastru, de instruire, de tip întrebare-răspuns (Q&A) sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii și participanții unui Client IBM pentru Serviciul respectiv.
- Servicii, programe, software de activare sau agenți ce rulează pe sisteme client sau sisteme furnizate de o terță parte.
- 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.