

## IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

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 Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On
- IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

### 2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

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

- a. **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 al Clientului.

- b. **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.
- c. **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.
- d. **Activ** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Activ este orice resursă sau articol concret de valoare ce urmează să fie gestionat, cum ar fi echipamentele de producție, instalațiile, mijloacele de transport, software-ul sau hardware-ul IT. Orice resursă sau articol cu un identificator unic în IBM SaaS este un Activ separat. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi Activele decesate sau 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

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

#### 3.2 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, conform ratei specificate 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

Suportul tehnic pentru IBM SaaS este furnizat prin e-mail, forumuri online și un sistem de raportare online. Suportul Tehnic nu este disponibil ca ofertă separată.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	<b>Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt:</b> 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 1 oră	24x7

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
2	<b>Impact semnificativ asupra afacerii:</b> 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	<b>Impact minor asupra afacerii:</b> 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	<b>Impact minim asupra afacerii:</b> 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 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 urmăririi utilizării și îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul, în conformitate cu Declarația IBM privind confidențialitatea, de la <http://www.ibm.com>.

### 6.2 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.

### 6.3 Limitarea Non-Producție

Dacă IBM SaaS este desemnat ca "Non-Production" (Non-Producție), IBM SaaS poate fi utilizat de către Client numai pentru activități interne care nu sunt destinate producției, incluzând testarea, ajustarea performanței, diagnosticarea erorilor, benchmarking-ul intern, 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. Clientul nu este autorizat să utilizeze nicio parte a IBM SaaS, indiferent de scop, fără achiziționarea drepturilor corespunzătoare pentru producție.

Utilizatorii IBM SaaS cu instanțe Non-Production trebuie să aibă dreptul de utilizare pentru IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Instanțele IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production nu asigură disponibilitatea înaltă sau aceeași frecvență de backup ca pentru instanța de producție. Din motive care țin de performanță, Instanța non-producție nu poate fi utilizată de mai mult de 30 de utilizatori simultan, în orice manieră, direct sau indirect (de exemplu, printr-un program de multiplexare, un dispozitiv sau un server de aplicații) și prin orice mijloace.

Fiecare drept de utilizare IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On crește dimensiunea unei instanțe IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non Production, astfel încât instanța să poată fi accesată simultan de 30 de utilizatori suplimentari. În cazul în care Clientul crește capacitatea unei instanțe IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production prin achiziționarea IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On, capacitatea suplimentară nu poate fi realocată ulterior altei instanțe IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production.

Cu IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On, se asigură acces de la distanță pentru până la 5 utilizatori, cu un nivel de control superior în mediu.

Clientul trebuie să dețină dreptul de utilizare pentru IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) pentru a accesa instanțe IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On din IBM SaaS.

#### **6.4 Limitarea Produselor IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)**

Toți utilizatorii care au drept de utilizare pentru următoarele produse trebuie să aibă și un drept de utilizare pentru IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), cu același tip de utilizatori:

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On

Cu IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo), Clientul trebuie să achiziționeze toate drepturile de utilizare pentru IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), cu un număr egal și același tip de utilizatori.

Clientul trebuie să achiziționeze toate drepturile de utilizare IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) ca cerință preliminară pentru achiziționarea drepturilor de utilizare pentru IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud.

#### **6.5 Link-uri la Site-uri Web Terță Parte sau Alte Servicii**

Când este aplicabil, 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 IBM SaaS, sau încorporează într-un mediu IBM SaaS orice conținut terță parte, cum ar fi aplicații sau bază de date, Clientul și utilizatorul IBM SaaS furnizează către IBM consimțământul pentru realizarea unui astfel de transfer de conținut și pentru primirea, utilizarea și suportul oricărui conținut terță parte, dar orice astfel de 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. IBM își rezervă dreptul de a refuza suportul pentru orice aplicație sau proces personalizat sau terță parte, pentru orice motiv, incluzând, dar fără a se limita la: riscuri de securitate sesizate, licențierea sau expuneri privind performanța.

## Anexa A

### 1. Descrierea IBM SaaS

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) este o soluție pentru gestionarea activelor companiei, care include sau asigură suport pentru următoarele procese și funcții:

- a. Gestionarea activelor companiei – urmăriți și gestionați activele și datele locației pe durata întregului ciclu de viață al activelor.
- b. Gestionarea lucrului – gestionați activitățile de lucru planificate și neplanificate, de la cererea inițială până la finalizare și înregistrare.
- c. Gestionarea contractelor – furnizați suport pentru contracte de achiziție, leasing, închiriere, garanție, tarif de manoperă, software, master, contracte cadru și contractele definite de utilizator.
- d. Gestionarea inventarului – urmăriți și gestionați detaliile inventarului privind activele, cum ar fi cantitatea, locația, utilizarea și valoarea.
- e. Gestionarea achizițiilor – furnizați suport pentru fazele de achiziție, cum ar achiziționarea directă și completarea stocurilor.
- f. Gestionarea serviciilor – definiți oferte de servicii, stabiliți acorduri pentru nivelul serviciilor (SLA-uri), monitorizați nivelul serviciilor furnizate și implementați proceduri de escaladare.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) este furnizat cu versiuni de bază ale rapoartelor privind conținutul, șabloanelor, rolurilor de utilizator și grupurilor de securitate, are inclus suport pentru integrările cu anumite sisteme și furnizează instrumente care ajută la configurarea aplicațiilor.

#### 1.1 Servicii Opționale

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production este un serviciu opțional care furnizează toate capacitățile disponibile cu oferta de bază descrisă în Secțiunea 1, dar furnizarea este pentru o instanță Non-Productie. Din motive care țin de performanță, Instanța non-productie nu poate fi utilizată de mai mult de 30 de utilizatori simultan, în orice manieră, direct sau indirect (de exemplu, printr-un program de multiplexare, un dispozitiv sau un server de aplicații) și prin orice mijloace.
- b. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On is este un serviciu opțional care dimensiunea unei instanțe IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production, astfel încât Instanța să poată fi accesată simultan de 30 de utilizatori suplimentari.
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler este un serviciu opțional care le permite planificatorilor să creeze planificări ale activităților de lucru și să atribuie activitățile tehnicienilor care se deplasează pe teren.
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) îi asigură Clientului personalizarea în mediile IBM SaaS și suport suplimentar pentru gestionarea IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Include suport selectat pentru: personalizări, aplicații terță parte, implementarea unei baze de date opționale, versiunea anterioară 7.5.x și mai mari, implementarea claselor personalizate și autentificare unică (Single Sign-On - SSO).
- e. IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On îi furnizează Clientului o instanță Non-Productie și acces îmbunătățit pentru scopuri privind dezvoltarea. Include un nivel de acces îmbunătățit pentru suportul taskurilor de dezvoltare, accesul la baza de date și instrumentele SQL, elaborarea rapoartelor BIRT, abilitatea de a implementa cod, precum și reconstruirea/reimplementarea fișierului maximo.ear și accesul la consola Websphere.
- f. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On furnizează o suită de aplicații service-as-a-business, cum ar fi cele care îi permit Clientului să gestioneze clienții, acordurile cu clienții și planificarea facturării și prețurilor, livrarea serviciilor, contractele cu furnizorii și facturarea clienților. Acest add-on asigură suportul pentru service-as-a-business și faptul că numai utilizatorii autorizați pot vizualiza informații despre clienții lor.

- g. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On furnizează o soluție pentru gestionarea activelor de calibrare și standardelor utilizate pentru calibrarea lor, cu caracteristici cum ar fi trasabilitatea și trasabilitatea inversă, date de istoric privind calibrarea, fișe tehnice de calibrare și raportarea.
- h. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On le asigură întreprinderilor suport pentru îmbunătățirea siguranței, fiabilității și conformității cu reglementările. Această soluție furnizează o aplicație centrală pentru raportarea incidentelor privind lucrul, personalul, siguranța, sănătatea și protecția mediului.
- i. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On extinde capacitățile IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) pentru a include gestionarea activelor liniare, permițând modificarea caracteristicilor pe întinderea unui activ liniar utilizând segmentarea dinamică.
- j. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On le permite utilizatorilor să vizualizeze informații GIS (geographic information system) în IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). Acest add-on furnizează un context geospațial pentru lucru, active și caracteristici terestre.
- k. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On le furnizează utilizatorilor practici de gestionare la nivel de întreprindere a activelor de transport, cum ar fi flote de automobile, camioane, autobuze, locomotive, vehicule feroviare, aparate de zbor, vase, și a activelor liniare conexe, cum ar fi liniile electrice și autostrăzile.
- l. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On le furnizează organizațiilor din domeniul aviației caracteristici de planificare și gestionare a aeronavelor.
- m. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On le furnizează utilizatorilor abilitatea de a monitoriza, urmări și gestiona instrumente, echipamente, facilități, mobile și active IT, pe o singură platformă.
- n. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On asigură gestionarea ciclului de viață al activelor, cu o singură platformă.
- o. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On le furnizează utilizatorilor abilitatea de a gestiona echipamentele de producție, facilitățile, transporturile și activele infrastructurii, pe o platformă unică, integrată.
- p. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On furnizează o soluție consolidată pentru gestionarea mai multor lucrări și active, utilizând o platformă unică și o singură bază de date.
- q. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On asigură calcularea în timp real a configurației unui activ și a duratei de viață a componentelor activului.
- r. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) le asigură Clienților fără ID-uri de utilizator IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) accesul de la distanță, numai de pe dispozitive mobile, la procesele IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), lucru și gestionarea activelor prin intermediul unei interfețe personalizate.
- s. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On le asigură Clienților cu ID-uri de utilizator IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) accesul de la distanță, de pe dispozitive mobile, la procesele IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), lucru și gestionarea activelor prin intermediul unei interfețe personalizate.
- t. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud le permite inginerilor care asigură fiabilitatea și supervizorilor pentru mentenanță să aibă o imagine mai bună asupra integrității activelor lor. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud include capacități care:
  - permit definirea și normalizarea integrității activelor în funcție de factori cheie, cum ar fi durata de viață utilă rămasă, istoricul mentenanței și defectelor, mentenanța preventivă depășită și condiția în funcție de informațiile în timp real furnizate de aparate și senzori și starea vremii;
  - consolidează informațiile legate de integritatea activelor operaționale, pentru inginerii care asigură fiabilitatea și supervizorii pentru mentenanță, incluzând istoricul activelor și date de senzor în timp real și istorice de la active;

- le permit utilizatorilor obținerea unor detalii privind activele, în funcție de locația, ierarhia sau clasa activelor, pentru a înțelege întregul context al activelor cu caracter critic; și
- utilizează informații și analize în timp real cu IBM Watson Internet of Things Platform, împreună cu alte surse de informații, cum ar fi datele meteorologice curente și istorice.

Acest set de capabilități furnizează o vizualizare unică, inclusă în sistemul Maximo, în loc să fie utilizate, cu aceleași rezultate, mai multe vizualizări, de la diverse instrumente.

IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud este furnizat cu versiuni de bază ale rapoartelor privind conținutul, șabloanelor, rolurilor de utilizator și grupurilor de securitate, are inclus suport pentru integrările cu anumite sisteme și furnizează instrumente care ajută la configurarea aplicațiilor.

## **2. Informații Personale și Conținut Reglementat**

Acest IBM SaaS nu este conceput pentru cerințele de securitate specifice conținutului reglementat, cum ar fi informațiile personale sau informațiile personale sensibile. Clientul este responsabil pentru a determina dacă acest IBM SaaS îndeplinește cerințele Clientului privind tipul de conținut pe care îl utilizează Clientul în legătură cu IBM SaaS.

## Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), 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 10% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.

### 2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea Serviciului într-o Lună Contractată

Disponibilitatea într-o lună contractată	Compensație (% 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%

\* 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 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 disponibilitate de 99,0% în luna contractată
<hr/>	
43.200 de minute în total	