

IBM Multi-Enterprise Relationship 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 Multi-Enterprise Relationship Management
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On
- IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year

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. ID-ul de Entitate este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un ID de Entitate este un identificator unic ce poate fi referit în mediul IBM SaaS prin diferiți termeni, ce pot include, dar fără limitare la, ID-ul de client, ID-ul de partener, ID-ul de furnizor sau ID-ul EDI din IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de ID-uri de Entitate conținute în IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada dumneavoastră a Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.

Pentru acest IBM SaaS, ID-ul de Entitate este un identificator unic pentru o entitate comercială, indiferent de structura organizațională a respectivei entități comerciale.
- 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 de IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în Documentul Comenzii dumneavoastră.

3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru această ofertă este specificată în Documentul Tranzacțional.

3.1 Tarife Lunare Parțiale

Tarif 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 pe durata perioadei de măsurare depășește dreptul de utilizare specificat în PoE, Clientul va fi facturat pentru excedent după cum este specificat în Documentul Tranzacțional.

4. 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:

4.1 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.

4.2 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.

4.3 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.

5. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, suportul tehnic este furnizat pentru IBM SaaS după cum este specificat la: <https://support.ibmcloud.com> sau alt URL furnizat de IBM. Suportul Tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 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.

6.2 Colectarea Datelor

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 va satisface cererile angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

6.3 Utilizatorii Vizitatori ai Clientului

Utilizatorii Vizitatori ai Clientului sunt responsabilitatea Clientului, incluzând, dar fără a se limita la, a) orice reclamație a Utilizatorilor Vizitatori privind IBM SaaS; b) tarifele datorate de Utilizatorul Vizitator; sau c) orice utilizare necorespunzătoare a IBM SaaS de către acești Utilizatori Vizitatori. Poate fi necesar ca Utilizatorii Vizitatori să accepte un acord online furnizat de IBM pentru a accesa sau utiliza IBM SaaS.

Anexa A

Această Specificație IBM SaaS este pentru următoarele oferte IBM SaaS care au fost comandate sau pentru care sunt confirmate drepturile în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului.

1. IBM Multi-Enterprise Relationship Management

IBM Multi-Enterprise Relationship Management furnizează unui Client instrumente pentru organizarea comunității sale de parteneri; procese eficiente, cu auto-servire și distribuite; și monitorizarea și vizibilitatea angajamentelor partenerilor. Clienții își pot autoriza partenerii comerciali sau alte terțe părți să acceseze IBM SaaS pentru schimbul de date cu Clientul sau utilizarea IBM SaaS în numele Clientului ("Utilizator Vizitator"). Printr-un browser de internet suportat, IBM SaaS le asigură acestor Utilizatori Vizitatori abilitatea de a vizualiza și participa la activități conduse de Client, pentru a susține angajamentele partenerilor în relația cu Clientul. IBM SaaS le asigură Utilizatorilor Vizitatori vizibilitatea asupra informațiilor, software-ului și datelor care sunt create, furnizate, încărcate sau transferate de un Client sau orice utilizator autorizat de Client. În mod specific, IBM SaaS include:

- a. **Gestionarea partenerilor** este asigurată pentru Client și îi permite acestuia să-și includă partenerii în IBM SaaS, prin invitații care sunt trimise partenerilor și le permite acestora să se înregistreze pentru instanța IBM SaaS a Clientului. De asemenea, Clientul poate utiliza o vizualizare axată pe parteneri, în care poate vedea date specifice fiecărui partener, cum ar fi organizația, contractele de administrator ale partenerului, contactele de utilizator ale partenerului, atributele alocate unui partener, precum și starea fiecăreia dintre activitățile atribuite partenerului respectiv.
- b. **Gestionarea utilizatorilor** este asigurată pentru administratorul Clientului, ca să poată adăuga alți utilizatori, și pentru administratorul Partenerului, ca să poată adăuga utilizatori din organizația Partenerului la IBM SaaS, prin invitații către utilizatorii care vor fi plasați în ierarhiile lor respective.
- c. **Angajament prin activități** include o interfață de auto-ajutor pentru crearea, executarea și monitorizarea activităților. Pe parcursul fazei de definire a activităților, un Client poate stabili fluxuri de lucru pentru angajarea partenerilor lor în activități distribuite, prin crearea activităților utilizând designer-ul de activități.
- d. **Designer-ul de activitate** este furnizat ca ajutor pentru faza de definire a activității, astfel încât Clientul să-și poată crea propriul set de activități pentru partenerii săi, în funcție de necesitățile sale specifice. Designer-ul de activitate furnizează o reprezentare vizuală, grafică și interactivă, a fluxului de lucru și a interfeței de utilizator care va fi prezentată partenerului. Designer-ul de activitate conține următoarele componente:
 - Designer-ul de flux de task-uri – pentru a defini fluxul de task-uri.
 - Designer-ul fluxului de dialog – pentru a defini fluxul dialogului pentru un task specific.
 - Designer-ul aspectului dialogului – pentru a defini dialogul care va fi prezentat unui partener.
- e. **Atributele de partener**, care pot fi create și atribuite partenerilor, pentru a ajuta la organizarea și segmentarea unei baze de parteneri. Partenerii pot fi organizați în grupuri, utilizând criteriile specifice unui client, cum ar fi industriile, mărimea partenerului, produsele, regiunile, capabilitățile tehnice etc. De asemenea, atributele de partener pot fi utilizate la derularea unei activități, pentru a ajuta Clientul să identifice partenerii care urmează să fie invitați să participe.
- f. **Derularea activității** este utilizată de un Client pentru a introduce o activitate nouă pentru partenerii săi. Funcția de derulare a activității vă permite să setați un nume pentru activitate, să selectați grupul partenerilor care vor participa la activitate, să determinați durata activității și să stabiliți puncte de control împreună cu partenerul, în funcție de progresul activității.
- g. **Interfața de partener** le permite partenerilor să participe la o activitate printr-o interfață cu auto-servire. Această interfață cu auto-servire permite ca partenerii care au fost selectați de Client ca să participe la o activitate și care au fost notificați despre o activitate nouă să participe parcurgând etapele stabilite de Client în timpul fazei de definire a activității.
- h. **Monitorizarea activității** îi permite unui Client să monitorizeze progresul unei activități, utilizând un ecran ce prezintă sumarul progresului fiecăreia dintre partenerii afișați ca parte a colectivului. Clientul poate vizualiza succesele, întârzierile și eșecurile din fluxul de lucru al partenerilor incluși în colectiv. Clientul poate obține informații suplimentare privind progresul unui partener, vizualizând, în

timp real, etapele finalizate de partener și etapele pe care încă nu le-a finalizat. Partenerul are acces la aceeași vizualizare a progresului unei activități, ca și Clientul.

- i. **Aprobarea activității** este disponibilă pentru Client și îi permite acestuia să examineze etapele dintr-o activitate pentru care Clientul a specificat că trebuie să fie aprobate înainte de a se trece la etapele următoare ale activității.
- j. **Infrastructură sigură și flexibilă**, care include o componentă de integrare API REST, pentru a-i permite Clientului să-și integreze în IBM MRM sistemele de înregistrare, precum și alte servicii și aplicații. Pot fi adăugate API-uri în diferite puncte ale unei activități. IBM MRM include o opțiune de configurare a API-urilor ca parte a designer-ului său de activitate.
- k. **Partajarea fișierelor** este disponibilă pentru Client și partenerii acestuia pentru a încărca și partaja fișierele necesare la finalizarea activităților. De asemenea, Clientul poate încărca fișiere de imagini ce pot fi utilizate la personalizarea instanței sale IBM SaaS, precum și în designer-ul de activitate. Clientul și partenerii săi sunt limitați la o capacitate colectivă de fișiere de 750 GB.
- l. **Testarea și îmbunătățirile**, cu care IBM (a) poate compila și analiza date anonime, agregate sau rezumative privind utilizarea de către Client a IBM SaaS, (b) poate pregăti rapoarte, studii, analize și alte produse de lucru rezultate din aceste compilări și analize (numite colectiv "Date Compilate") și (c) poate copia datele lor pe un server non-producție din cadrul mediului IBM SaaS, pentru scopul exclusiv de testare și îmbunătățire a calității produselor IBM, timp de până la 180 de zile. IBM păstrează toate drepturile de proprietate privind Datele Compilate.

2. Servicii Opționale

- a. Oferta **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Premium Data Add On** îi asigură Clientului un nivel suplimentar de segregare a datelor, cu procesare exclusivă a aplicației și bazei de date și separare în funcție de LAN-urile virtuale.
- b. Oferta **IBM Multi-Enterprise Relationship Management Additional Data Retention 1 Year** îi furnizează Clientului opțiunea de a-și păstra datele pe durata unui interval de timp extins, predeterminat. Intervalul de timp în care sunt păstrate datele poate fi achiziționat în incremente de un an. Durata totală a intervalului de timp extins pentru păstrarea datelor va fi determinată de numărul instanțelor acestui serviciu opțional care sunt achiziționate după cum este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului.

3. Limitările IBM SaaS

IBM SaaS nu include:

- a. Site-urile web terță parte care sunt legate la sau făcute accesibile de IBM SaaS și prin care Clientul sau un Utilizator IBM SaaS transmite Conținut unui site web al unei terțe părți sau altui serviciu care este legat la sau făcut accesibil de IBM SaaS.
- b. Resursele Clientului de care are nevoie IBM pentru a furniza IBM SaaS, incluzând, dar fără a se limita la, acces suficient la sistemele, informațiile, personalul și resursele Clientului și îndeplinirea de către Client a celorlalte responsabilități privind furnizarea Serviciilor de Setare. Îndeplinirea acestor responsabilități ale Clientului nu va implica nicio plată din partea IBM. IBM nu este responsabil pentru nicio întârziere a furnizării sau pentru neexecutarea Serviciilor de Setare cauzată de întârzierea Clientului în a-și îndeplini responsabilitățile care-i revin privind Serviciile de Setare.
- c. Securitatea Clientului, deoarece Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS protejează informațiile privind 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.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru SaaS. Înțelegeți că SLA-ul nu constituie o garanție pentru dumneavoastră.

1. Definiții

- a. "Credit de Disponibilitate" înseamnă remediul 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 IBM SaaS.
- b. "Reclamație" înseamnă o reclamație trimisă de dumneavoastră la IBM ca urmare a neîndeplinirii unui Nivel de Serviciu din SLA într-o Lună Contractată.
- c. "Lună Contractată" înseamnă fiecare lună a duratei termenului IBM SaaS, 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.
- d. "Timp de Nefuncționare" înseamnă perioada în care sistemul de producție care lucrează pentru IBM SaaS a fost oprit și utilizatorii nu mai pot utiliza toate aspectele IBM SaaS pentru care au permisiuni. Timpul de Nefuncționare nu include perioada în care indisponibilitatea IBM SaaS este cauzată de:
 - O întrerupere planificată, în scopul asigurării mentenanței.
 - Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastre naturale, întreruperea comunicației prin internet etc.).
 - Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau aplicațiile, echipamentul sau datele unei terțe părți.
 - Nerespectarea de către dumneavoastră a cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea Serviciului.
 - Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni primite de la dumneavoastră sau de la o terță parte în numele dumneavoastră.
- e. "Eveniment" înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.
- f. "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

- a. Pentru a trimite o Reclamație, trebuie să înregistrați un tichet de suport Severitate 1 (după cum este definit mai jos în secțiunea Suport Tehnic) pentru fiecare Eveniment, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de douăzeci și patru (24) de ore de la momentul în care ați sesizat prima dată că Evenimentul afectează utilizarea Serviciului. Trebuie să furnizați toate detaliile necesare cu privire la Eveniment și să acordați personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului.
- b. Trebuie să trimiteți Reclamația pentru un Credit de Disponibilitate nu mai târziu de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.
- c. 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 pe baza Nivelului de Serviciu obținut în 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.
- d. 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 IBM SaaS.

3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată

Disponibilitate (pe durata unei Luni Contractate)	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
< 99,0%	2%
<97,0%	5%
<95,0%	10%

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată minus (b) numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată.

Exemplu: Un total de 500 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 500 minute Timp de Nefuncționare = 42.700 minute <hr/> 43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile	= 2% Credit de Disponibilitate pentru Disponibilitate de 98,8% în Luna Contractată
--	--

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 asigurare a calității sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permiși ai unui Client IBM pentru IBM SaaS.