

## Termenii de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS

### IBM Tealeaf Customer Experience 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 Tealeaf CX on Cloud
- IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension
- IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On
- IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Extension Add-On

#### 2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

Acest SaaS este vândut în baza următorilor indici de măsurare pentru tarifare, după cum se specifică în Documentul Tranzacțional:

- Milion de Interacțiuni (MI)** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Interacțiune este o interacțiune digitală cu o aplicație captată de IBM SaaS, fie la nivel de rețea (de ex. o pereche cerere-răspuns ("Hit") peste http sau https), fie altfel. Trebuie obținute drepturi MI suficiente pentru a acoperi numărul de Interacțiuni procesate pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Angajament** – 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.
- 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.

#### 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 din orice trimestru (bazat pe un an calendaristic ce începe la 1 ianuarie), depășește de trei (3) ori dreptul de utilizare specificat într-un PoE sau Document Tranzacțional, Clientul va fi facturat pentru excedent în conformitate cu ratele de facturare specificate în PoE sau Documentul Tranzacțional aplicabil.

## 4. Tarifele pentru Servicii La Distanță (Bazate pe Resurse Umane)

Serviciile La Distanță sunt achiziționate în funcție de indicii de măsurare pentru tarifele Angajament și vor fi facturate la rata specificată în Documentul Tranzacțional.

### 4.1 IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service

Acest serviciu furnizează următoarele facilități de consultanță la distanță, instruire privind produsul și configurare pentru acomodarea Clientului cu IBM Tealeaf CX on Cloud, pe baza alocării serviciilor furnizate la distanță menționate mai jos:

- Furnizează până la 24 de ore de servicii pentru a asista Clientul la implementarea și instrumentarea kit-ului de dezvoltare software (SDK) Tealeaf.
- Furnizează până la 24 de ore de instruire pentru educarea Clientului cu privire la informațiile de produs generale și utilizare.

IBM Tealeaf CX on Cloud Onboarding Service este achiziționat per Angajament, cu un Angajament per Client. Serviciul la distanță expiră la 90 de zile de la data la care Clientul a fost notificat de către IBM că are acces la IBM SaaS, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

### 4.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics Service

Serviciile IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics furnizează un pachet extins de setare și servicii continue pentru cele mai bune practici și analiză, disponibile ca serviciu de șase (6) sau douăsprezece (12) luni. Pachetul de setare extins asigură 112 ore de servicii de implementare extinse, furnizate de la distanță, include extensiile și configurațiile SDK pentru necesitățile specifice de captare a datelor, optimizări SDK, configurarea redării (până la 3 cazuri de utilizare), validarea datelor și un raport cu 'analiza KPI pentru problemele cunoscute'. Serviciile continue pentru cele mai bune practici și analiză sunt furnizate timp de 16 ore pe lună pentru perioada de serviciu livrat la distanță Clientului, de șase sau douăsprezece luni, în care sunt incluse configurarea pentru captarea datelor în mod continuu, validarea datelor și configurarea pentru raportare, investigarea experienței clientului și analiza impactului asupra afacerii.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 6 Months Service asigură 208 ore de servicii, ce îmbină un pachet extins de setare și serviciu analitic continuu, timp de șase luni. Acest serviciu expiră la 212 zile de la data de început a angajamentului, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Deployment and Analytics 12 Months Service asigură 304 ore de servicii, ce îmbină un pachet extins de setare și serviciu analitic continuu, timp de douăsprezece luni. Acest serviciu expiră la 395 zile de la data de început a angajamentului, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

### 4.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics Service

Serviciile IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics furnizează un pachet extins de setare, un pachet cu cele mai bune practici și un serviciu continuu pentru cele mai bune practici și analiză, disponibile ca serviciu de șase (6) sau douăsprezece (12) luni. Pachetul de setare extins asigură 112 ore de servicii de implementare extinse, furnizate de la distanță, în care sunt incluse extensiile și configurațiile SDK pentru necesitățile specifice de captare a datelor, optimizări SDK, configurarea redării (până la 3 cazuri de utilizare), validarea datelor și un raport cu 'analiza KPI pentru problemele cunoscute'. Pachetul cu cele mai bune practici asigură, de la distanță, 80 de ore de investigare a experienței personalizate și de analiză a impactului asupra afacerii. Serviciile continue pentru cele mai bune practici și analiză sunt furnizate timp de 40 ore pe lună pentru perioada de serviciu livrat la distanță Clientului, de șase sau douăsprezece luni, în care sunt incluse configurarea pentru captarea datelor în mod continuu, validarea datelor și configurarea pentru raportare, investigarea experienței clientului și analiza impactului asupra afacerii.

- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 6 Months Service asigură 432 ore de servicii, ce îmbină un pachet extins de setare, un pachet cu cele mai bune practici și un serviciu continuu pentru cele mai bune practici și analiză, timp de șase luni. Acest serviciu expiră la 212 zile de la data de început a angajamentului, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.
- IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Deployment and Analytics 12 Months Service asigură 672 ore de servicii, ce îmbină un pachet extins de setare, un pachet cu cele mai bune practici și un serviciu continuu pentru cele mai bune practici și analiză, timp de douăsprezece luni. Acest serviciu expiră la 395 zile de la începerea angajamentului, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

#### **4.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment and Analytics 12 Months Service**

Serviciile IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Deployment & Analytics 12 Months asigură 1.080 de ore de servicii, ce îmbină un pachet extins de setare, un pachet cu cele mai bune practici, un serviciu continuu pentru cele mai bune practici și analiză timp de 12 luni și Programul AVP One-point timp de 12 luni. Pachetul de setare extins asigură 112 ore de servicii de implementare extinse, furnizate de la distanță, în care sunt incluse extensiile și configurațiile SDK pentru necesitățile specifice de captare a datelor, optimizări SDK, configurarea redării (până la 3 cazuri de utilizare), validarea datelor și un raport cu 'analiza KPI pentru problemele cunoscute'. Pachetul cu cele mai bune practici asigură, de la distanță, 80 de ore de investigare a experienței clientului și de analiză a impactului asupra afacerii. Serviciile continue pentru cele mai bune practici și analiză sunt furnizate timp de 64 ore pe lună, pentru o perioadă de servicii livrate de la distanță timp de 12 luni, în care sunt incluse configurarea pentru captarea datelor în mod continuu, validarea datelor și configurarea pentru raportare, investigarea experienței clientului, analiza impactului asupra afacerii și servicii de știință a datelor. Programul AVP One-point asigură 10 ore de serviciu de suport personalizat furnizat de la distanță, cu un contact numit. Acest serviciu expiră la 395 zile de la data de început a angajamentului, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

#### **4.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months Service**

Serviciile IBM Tealeaf CX on Cloud Basic Ongoing 12 Months asigură 232 de ore de servicii continue de la distanță pentru cele mai bune practici și analiză timp de 12 luni. Asigură o verificare de analist amănunțită a integrității, furnizată de la distanță, timp de 40 de ore, și un serviciu continuu de la distanță, 16 ore pe lună, timp de 12 luni, care include configurarea pentru captarea datelor, validarea datelor și configurarea pentru raportare, investigarea experienței clientului și analiza impactului asupra afacerii. Acest serviciu expiră la 395 zile de la data de început a angajamentului, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

#### **4.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months Service**

Serviciile IBM Tealeaf CX on Cloud Standard Ongoing 12 Months asigură 520 de ore de servicii continue, de la distanță, pentru cele mai bune practici și analiză, timp de 12 luni. Asigură o verificare de analist amănunțită a integrității, furnizată de la distanță, timp de 40 de ore, și un serviciu continuu de la distanță, 40 de ore pe lună, timp de 12 luni, care include configurarea pentru captarea datelor, validarea datelor, configurarea pentru raportare, investigarea experienței clientului și analiza impactului asupra afacerii. Acest serviciu expiră la 395 zile de la data de început a angajamentului, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

#### **4.7 IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months Service**

Serviciile IBM Tealeaf CX on Cloud Advanced Ongoing 12 Months asigură 928 de ore de servicii continue de la distanță pentru cele mai bune practici și analiză timp de 12 luni. Asigură o verificare de analist amănunțită a integrității, furnizată de la distanță, timp de 40 de ore, un serviciu continuu de la distanță, 40 de ore pe lună, timp de 12 luni, care include configurarea pentru captarea datelor, validarea datelor, configurarea pentru raportare, investigarea experienței clientului, analiza impactului asupra afacerii și servicii de știință a datelor, precum și programul AVP One-point, care asigură 10 ore de serviciu de suport personalizat furnizat de la distanță, cu un contact numit. Acest serviciu expiră la 395 zile de la data de început a angajamentului, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

### **5. Opțiuni pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS**

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.

## 6. Suport Tehnic

Suportul tehnic este furnizat pentru oferta IBM SaaS și Software-ul de Abilitare, după cum este cazul, pe durata Perioadei de Abonare. Pe durata Perioadei de Abonare, după ce IBM anunță Clientul că este disponibil accesul la SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin e-mail, sistemul de suport online și telefon. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

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.

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 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	<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

## 7. Software de Abilitare

Acest IBM SaaS include software de abilitare, care trebuie să fie utilizat numai în conexiune cu utilizarea de către Client a IBM SaaS, pe durata termenului IBM SaaS. În cazul în care software-ul de abilitare conține cod eșantion, Clientul poate realiza lucrări derivate din codul eșantion, pentru utilizarea cu IBM SaaS. Dacă software-ul de abilitare este însoțit de un acord de licență separat, se aplică de asemenea termenul dintr-un astfel de acord (acorduri) de licență, în conformitate cu limitarea specificată în această secțiune. În eventualitatea unui conflict, termenii din acești Termeni de Utilizare prevalează asupra oricărui astfel de acord de licență însoțitor. Clientul este responsabil pentru înlăturarea software-ului de activare la expirarea sau terminarea IBM SaaS.

## 8. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

### 8.1 IBM Tealeaf CX on Cloud

Tariful de abonare pentru IBM Tealeaf CX on Cloud include următoarele:

- a. Abilitatea de a configura până la 10 Profile de Aplicație. Un Profil de Aplicație este o entitate de raportare cu permisiunile asociate ce pot fi atribuite utilizatorului. De obicei, un Profil de Aplicație are o mapare unu-la-unu cu o singură aplicație sau site web. Dacă dorește să îmbine mai multe aplicații și/sau site-uri web într-un singur Profil de Aplicație, pentru scopuri ce țin de raportare, Clientul poate consulta echipa IBM Tealeaf Lab Services.

- b. Primul Profil de Aplicație va fi configurat de IBM și va fi disponibil când este furnizat IBM SaaS. Dacă sunt necesare mai mult de 10 Profile de Aplicație, poate fi trimisă o cerere către IBM Support, care să fie agreată de IBM și de Client. Profilele de Aplicație suplimentare nu vor fi reținute în mod nerezonabil.
- c. Cincizeci (50) de Utilizatori Autorizați
- d. Douăsprezece (12) luni de rulare a Datelor de Raportare. Datele de Raportare sunt definite ca fiind indicii de măsurare și dimensiunile asociate cu rapoartele și tablourile de bord din oferta IBM SaaS.
- e. Șapte (7) zile calendaristice de rulare a Datelor de Captare. Datele de Captare sunt definite ca fiind datele colectate din SDK-ul Tealeaf.

## 8.2 IBM Tealeaf CX on Cloud Additional Users

Furnizează opțiunea de a cumpăra Utilizatori Autorizați suplimentari, pe lângă cei 50 furnizați de abonamentul IBM Tealeaf CX on Cloud.

## 8.3 IBM Tealeaf CX on Cloud Reporting Data Retention Extension

Reporting Data Retention Extension îi furnizează Clientului opțiunea de a păstra anumite elemente de date stocate pentru un interval de timp extins, și anume:

- 12 luni suplimentare de păstrare prin rulare a Datelor de Raportare, pentru un total maxim de 24 de luni de rulare a stocării Datelor de Raportare.

## 8.4 IBM Tealeaf CX on Cloud Capture Data Retention Extension

Capture Data Retention Extension furnizează Clientului opțiunea de a păstra anumite elemente de date stocate pentru un interval de timp extins, și anume:

- Zile calendaristice suplimentare pentru păstrarea prin rulare a Datelor de Captare, adăugate într-un increment de 7 zile, în plus față de cele 7 zile incluse în tariful de abonament Tealeaf CX on Cloud.

## 8.5 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Cloud Network Capture Add-On furnizează opțiunea de a trimite datele de trafic de rețea către IBM Tealeaf CX on Cloud. Tarifele de abonare pentru această ofertă IBM SaaS includ următoarele:

- 7 zile calendaristice de rulare a Datelor de Captare de Rețea.
- Aplicație de Captare Pasivă, care captează toate cererile și răspunsurile aplicației web.
- Aplicație de Transport Date, care procesează datele din întrebări și răspunsuri, filtrează sau criptează datele sensibile și direcționează datele către IBM Tealeaf CX on Cloud.

## 8.6 IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Data Retention Add-On

Network Capture Data Retention Extension Add-On îi furnizează Clientului opțiunea de a păstra anumite elemente de date stocate pentru un interval de timp extins, și anume:

- Zile calendaristice suplimentare pentru păstrarea prin rulare a Datelor de Captare de Rețea, adăugate într-un increment de 7 zile, în plus față de cele 7 zile incluse în tariful de abonament Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On.

## 8.7 Păstrarea Datelor

Toate datele sunt stocate și înlăturate pe baza unei ferestre de timp de rulare, conform principiului "primul intrat, primul ieșit". Datele sunt stocate pentru un anumit interval de timp stabilit, iar apoi sunt șterse și fereastra de timp specificată expiră. Fereastra de rulare a păstrării datelor începe imediat ce datele încep să intre în sistem și este actualizată zilnic.

În urma cumpărării unui abonament la IBM Tealeaf CX on Cloud, Clientului îi este alocat un anumit spațiu de stocare pentru date, în funcție de dreptul său privind volumul lunar (MI). Spațiul total alocat și cel utilizat curent este disponibil pentru client în cadrul soluției sale IBM Tealeaf CX on Cloud. În cazul în care Clientul depășește spațiul de stocare alocat, trebuie să revină sub limita de stocare permisă, prin ștergerea unor evenimente, dimensiuni și rapoarte vechi. Dacă nu face aceasta într-un interval de 30 de zile, perioada de păstrare a datelor Clientului va fi redusă, ținând cont de spațiul de stocare mai mare.

## **8.8 Utilizarea Datelor Clientului de către IBM**

Datele Clientului pot fi utilizate de către IBM în scopul cercetării, testării și dezvoltării interne, într-un mediu non-producție, cu condiția ca IBM mai întâi să înlăture toate caracteristicile care ar putea dezvălui identitatea Clientului sau procese operaționale proprietate. Clientul poate contacta Suportul Tehnic, la [tsassupp@us.ibm.com](mailto:tsassupp@us.ibm.com), pentru a alege ca datele sale să nu fie utilizate pentru astfel de scopuri non-producție.

## **8.9 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/>.

## **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 păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

## Anexa A

### 1. IBM Tealeaf CX on Cloud

IBM Tealeaf CX on Cloud este o soluție analitică bazată pe SaaS pentru aplicații web tradiționale, aplicații mobile native și aplicații web mobile/receptive. Soluția este concepută pentru a ajuta clienții să înțeleagă și să îmbunătățească experiența utilizatorului final, prin analizarea problemelor legate de comportament, pe baza unor seturi de date mari și complexe. Datele care includ interacțiunile cu aplicația, informații privind dispozitivul și contextul utilizatorului vor fi captate și trimise către mediul găzduit de IBM. IBM Tealeaf CX on Cloud este livrat cu numeroase rapoarte și tablouri de bord preconfigurate ("out of the box"), care îi permit clientului să utilizeze rezultatele aproape imediat. Pe lângă rapoartele și tablourile de bord predefinite, utilizatorii pot personaliza propriile rapoarte și tablouri de bord, pentru a le adapta unor cerințe analitice specifice.

### 2. IBM Tealeaf CX on Cloud Network Capture Add-On

Network Capture Add-On este o soluție de cloud hibrid, care le furnizează clienților opțiunea de a-și trimite datele de trafic de rețea către IBM Tealeaf CX on Cloud, pentru a obține informații utile suplimentare. Această soluție include suport pentru captarea pasivă a traficului din rețea pentru toate sesiunile clientului și îi permite clientului configurarea și evaluarea evenimentelor care urmăresc erorile de rețea și de sever și monitorizează problemele de performanță care afectează experiența clientului. În plus, clienții pot efectua drill down în sesiuni individuale, pentru a evalua datele din cererile și răspunsurile HTML și a înțelege cauza principală a dificultăților clientului. Pentru această soluție, clienții trebuie să instaleze și să mențină la sediul lor o infrastructură simplificată, care este necesară pentru trimiterea traficului din rețea către mediul cloud.

## Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") 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 SLA care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului Clientului. Clientul înțelege că SLA-ul nu constituie o garanție.

### 1. Definiții

- a. **Contact Autorizat** – înseamnă persoana pe care Clientul a specificat-o la IBM ca fiind autorizată să trimită Reclamații în baza acestui SLA.
- b. **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.
- c. **Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Contactul Autorizat al Clientului o trimite către IBM ca urmare a neîndeplinirii unui Nivel de Serviciu pe durata unei Luni Contractate.
- d. **Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună întreagă a duratei termenului IBM SaaS, măsurată de la 00:00 GMT în prima zi a lunii până la 23:59 GMT în ultima zi a lunii.
- e. **Client sau dumneavoastră sau a dumneavoastră** – înseamnă o entitate care se abonează pentru IBM SaaS 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 IBM SaaS.
- f. **Timp de Nefuncționare** – înseamnă intervalul de timp în care sistemul de producție care lucrează pentru IBM SaaS s-a oprit și utilizatorii dumneavoastră nu mai pot utiliza toate aspectele IBM SaaS pentru care au permisiuni. Timpul de Nefuncționare nu include intervalul de timp în care indisponibilitatea IBM SaaS 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 IBM SaaS prin intermediul parolilor sau echipamentului Dvs.);
  - Nerespectarea cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea IBM SaaS; sau
  - Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- g. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care determină 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 IBM SaaS care a fost în afara controlului rezonabil al IBM.
- i. **Timp Planificat de Nefuncționare a Sistemului** – înseamnă o întrerupere planificată a IBM SaaS în scopul mentenanței.
- j. **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 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 oferta IBM SaaS aplicabilă, conform procedurii IBM de raportare a problemelor de Severitate 1. Trebuie să furnizați toate detaliile necesare cu privire la Eveniment 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 IBM SaaS.

- b. 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.
- c. 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.
- d. Creditele de Disponibilitate sunt 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 realizat 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.
- e. În cazul unui Serviciu Bundle (oferte IBM SaaS individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Serviciului Bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. Puteți trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe oferte IBM SaaS dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată.
- f. Dacă ați cumpărat IBM SaaS de la un revânzător IBM valid printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea IBM SaaS și angajamentele din SLA, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.
- g. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație zece procente (10%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de dumneavoastră către IBM pentru IBM SaaS.
- h. 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.
- i. **CREDITELE DE DISPONIBILITATE CARE VĂ SUNT FURNIZATE ÎN CONFORMITATE CU ACEST SLA REPREZINTĂ REMEDIUL DUMNEAVOASTRĂ UNIC ȘI EXCLUSIV PENTRU ORICE RECLAMAȚIE.**

### 3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată

<b>Nivelul de Serviciu Realizat (pe durata unei Luni Contractate)</b>	<b>Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)</b>
< 99,9%	2%
< 99,0%	5%
< 95,0%	10%

Nivelul de Serviciu Realizat, exprimat ca procentaj, este calculat 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 50 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

<p>43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 50 de minute Timp de Nefuncționare = 43.150 minute</p> <hr/> <p>43.200 de minute în total</p>	<p>= 2% Credit de Disponibilitate pentru Nivelul de Serviciu Realizat de 99,8% în Luna Contractată</p>
--	--

#### 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 și invitații permiși ai unui Client IBM pentru IBM SaaS.