

Termenii de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS

IBM Cloudant Dedicated Cluster

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 Cloudant Bare Metal Trial Node
- IBM Cloudant Bare Metal Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Node
- IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node
- IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node
- IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure
- IBM Cloudant Bare Metal SMB Node
- IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

Pentru scopurile acestor Termeni de Utilizare, ofertele IBM SaaS desemnate sunt oferte Infrastructură ca Serviciu (Infrastructure as a Service).

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. **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 a IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare din Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- b. **Nod Legacy** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Drepturile Legacy nu mai sunt utilizate activ de către IBM pe piață. Însă IBM poate, după cum consideră necesar, să fie de acord cu creșterea drepturilor de utilizare existente ale Clientului pentru IBM SaaS, în baza indicelui de măsurare pentru tarifarea Nod Legacy. Utilizarea de către Client a IBM SaaS în baza acestui indice de măsurare este subiect al definiției indicelui de măsurare pentru tarifare specificată în acordul în baza căruia Clientul a dobândit inițial drepturile de utilizare pentru Legacy IBM SaaS și numai pentru dreptul specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a 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.

4. Opțiuni 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, după ce IBM vă anunță că este disponibil accesul la SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin e-mail, forumuri online și un sistem de raportare a problemelor online. 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.

Pentru problemele trimise privind IBM SaaS, vor fi aplicate următoarele priorități:

Prioritate	Definiție Prioritate	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
Toate celelalte	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor, sau este o întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Într-un interval de 4	Orele de lucru

În secțiunea IBM Cloudant din IBM Software as a Service (SaaS) Support Handbook, puteți găsi informații suplimentare despre orele de disponibilitate, adresele de e-mail, sistemele de raportare a problemelor online, prioritatea și severitatea problemelor și alte procese și mijloace de comunicare pentru suport tehnic.

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 Conformitatea Safe Harbor și Protecția Datelor

IBM se conformează cadrelor de lucru U.S. – EU Safe Harbor și U.S.-Swiss Safe Harbor, după cum a stabilit Departamentul de Comerț al Statelor Unite cu privire la 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/>.

În cazul în care Clientul face disponibile Date Personale pentru IBM SaaS, în relația dintre Client și IBM, Clientul este considerat controlorul unic al Datelor Personale și Clientul desemnează IBM ca procesor în vederea procesării Datelor Personale (după cum sunt definiți termenii respectivi în Directiva UE 95/46/EC). IBM va procesa astfel de Date Personale numai în măsura în care acest lucru este necesar pentru a face disponibilă oferta IBM SaaS, în conformitate cu acești Termeni de Utilizare. IBM va coopera în mod rezonabil cu Clientul în scopul îndeplinirii de către acesta a oricărei cerințe legale, inclusiv pentru a-i asigura Clientului acces la Datele Personale. Clientul este de acord că IBM poate procesa Conținutul făcut disponibil pentru IBM SaaS, inclusiv orice Date Personale, în afara granițelor țării, la sediile IBM din Statele Unite. Dacă IBM modifică modalitatea de procesare sau securizare a Datelor Personale și, din cauza respectivei modificări, nu mai sunteți în conformitate cu legile aplicabile privind protecția datelor, puteți termina oferta IBM SaaS afectată, într-un interval de 30 de zile de la primirea notificării IBM privind modificarea.

6.2 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 urmărirea 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.

6.3 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. Ofertele IBM SaaS

Următoarele caracteristici de bază sunt incluse în fiecare dintre ofertele IBM SaaS prezentate mai jos.

- Clientul primește acces la software-ul IBM Cloudant Data Layer, o bază de date JavaScript Object Notation (JSON). Software-ul include abilitatea de a stoca și extrage date printr-un (1) API Cloudant RESTful, acces la bibliotecile SDK mobile și client, indexare full-text încorporată, replicare multi-master și instrumente de analiză în timp real prin MapReduce.
- Pentru fiecare Instanță a IBM SaaS, IBM va instala și va configura componentele software-ului IBM Cloudant Data Layer pe un (1) server. Fiecare server se va afla în centrul de date al unui furnizor IaaS (Infrastructure as a Service) suportat. Clientul poate selecta furnizorul IaaS și locațiile de centru de date, dintr-o listă definită de IBM.
- Clientul poate achiziționa minimum trei (3) instanțe per cluster. IBM va configura serverele asociate într-unul sau mai multe cluster-e. IBM, la discreția sa, va configura unul sau mai mulți egalizatori de sarcină, pentru a controla încărcările de lucru ale sistemului.
- Clientul are acces la un Manager de Cont Tehnic, pentru asistență la activitățile de setare și configurare. Acest suport devine disponibil pentru Client atunci când este notificat de IBM cu privire la disponibilitatea accesului său la IBM SaaS. Managerul de Cont Tehnic nu este o resursă dedicată (nu este disponibil tot timpul) și asigură până la 15 ore de consultanță.

1.1 IBM Cloudant Bare Metal Trial Node

Această ofertă IBM SaaS este destinată clienților care doresc să evalueze software-ul IBM Cloudant Data Layer.

În plus față de caracteristicile de bază prezentate mai sus, se aplică următoarele:

- Pentru fiecare Instanță a IBM SaaS, Clientul primește acces la un (1) server dedicat activităților sale, care nu este partajat cu niciun alt client.
- Perioada de Abonare maximă pentru această ofertă este de 6 luni.
- Pe durata Perioadei de Abonare, Clientul poate utiliza serviciul numai pentru evaluare și scopuri care nu țin de producție.

1.2 IBM Cloudant Bare Metal Node

În plus față de caracteristicile de bază prezentate mai sus, pentru această ofertă IBM se aplică următoarele:

- Pentru fiecare Instanță a IBM SaaS, Clientul primește acces la un (1) server dedicat activităților sale, care nu este partajat cu niciun alt client.

1.3 IBM Cloudant Bare Metal SMB Node

În plus față de caracteristicile de bază prezentate mai sus, pentru această ofertă IBM se aplică următoarele:

- Pentru fiecare Instanță a IBM SaaS, Clientul primește acces la un (1) server dedicat activităților sale, care nu este partajat cu niciun alt client.

1.4 IBM Cloudant Virtual Machine Node

În plus față de caracteristicile de bază prezentate mai sus, pentru această ofertă IBM se aplică următoarele:

- Pentru fiecare Instanță a IBM SaaS, Clientul primește acces la un (1) server care este configurat ca instanță virtuală. Această instanță virtuală va partaja cu alți clienți resursele hardware și de rețea, dar instanța virtuală va fi dedicată exclusiv Clientului.

1.5 IBM Cloudant i2 Virtual Machine Node

În plus față de caracteristicile de bază prezentate mai sus, pentru această ofertă IBM se aplică următoarele:

- Pentru fiecare instanță a IBM SaaS, Clientul primește acces la un (1) server care este configurat ca instanță virtuală. Această instanță virtuală va partaja cu alți clienți resursele hardware și de rețea, dar instanța virtuală va fi dedicată exclusiv Clientului.

1.6 IBM Cloudant Bare Metal Geospatial Node

În plus față de caracteristicile de bază prezentate mai sus, pentru această ofertă IBM se aplică următoarele:

- Pentru fiecare instanță a IBM SaaS, Clientul primește acces la un (1) server dedicat activităților sale, care nu este partajat cu niciun alt client.
- Clientul primește acces componente software geospațiale care îmbină puterea sistemelor GIS (Geographical Information System), utilizând formatul GeoJSON. Funcțiile de indexare geospațială, interogare geospațială și sharding geospațial sunt furnizate prin același API Cloudant Restful.

1.7 IBM Cloudant Virtual Machine Geospatial Node

În plus față de caracteristicile de bază prezentate mai sus, pentru această ofertă IBM se aplică următoarele:

- Pentru fiecare instanță a IBM SaaS, Clientul primește acces la un (1) server care este configurat ca instanță virtuală. Această instanță virtuală va partaja cu alți clienți resursele hardware și de rețea, dar instanța virtuală va fi dedicată exclusiv Clientului.
- Clientul primește acces componente software geospațiale care îmbină puterea sistemelor GIS (Geographical Information System), utilizând formatul GeoJSON. Funcțiile de indexare geospațială, interogare geospațială și sharding geospațial sunt furnizate prin același API Cloudant Restful.

2. IBM Cloudant with Customer Provided Infrastructure

Specificațiile pentru această ofertă IBM SaaS sunt definite în acordul Legacy încheiat de Client cu Cloudant Inc.

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. Înțelegeți că SLA-ul nu constituie o garanție pentru dumneavoastră.

1. Definiții

- a. **Contact Autorizat** – înseamnă persoana pe care ați 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 trimisă la IBM de către Contactul Autorizat ca urmare a neîndeplinirii unui Nivel de Serviciu din acest SLA într-o Lună Contractată.
- 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. **Mentenanța de Urgență** – înseamnă mentenanța pentru IBM SaaS care poate implica suspendarea sau limitarea temporară a disponibilității IBM SaaS, integral sau parțial, pentru motive care țin de siguranța publică, securitate, mentenanța IBM SaaS, interoperabilitatea serviciilor, protecția datelor sau realizarea unei lucrări necesare cu scop operațional sau tehnic.
- g. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care determină neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.
- h. **Timp de Nefuncționare Justificat** – înseamnă intervalul de timp, măsurat în minute, din orice lună, în care IBM SaaS nu este disponibil din cauzele următoare:
 - (1) Forță Majoră;
 - (2) Probleme legate de aplicațiile, echipamentele sau datele Clientului sau ale unei terțe părți;
 - (3) 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.);
 - (4) Nerespectarea cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea IBM SaaS;
 - (5) Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate de Client sau de o terță parte în numele Clientului;
 - (6) Mentenanță Planificată;
 - (7) Mentenanță de Urgență; sau
 - (8) Când furnizorul IaaS (Infrastructure as a Service) este Amazon Web Services ("AWS") și apare un eșec la nivel de regiune la AWS, utilizând tabloul de bord de servicii AWS ca indicator.
- i. **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.
- j. **Mentenanță Planificată** – înseamnă mentenanța pentru IBM SaaS pe care o planifică IBM pentru un anumit interval de timp. În acest interval de timp, este posibil ca IBM SaaS să nu fie disponibil pentru Client.

- k. **Nivel de Serviciu** – înseamnă standardul stabilit mai jos, utilizat de IBM pentru a măsura nivelul serviciului furnizat în baza acestui SLA.
- l. **Timp Total** – înseamnă intervalul de timp, măsurat în minute, din orice lună.
- m. **Timp de Funcționare** – înseamnă intervalul de timp, măsurat în minute, din orice lună în care IBM SaaS este disponibil pentru a fi utilizat de Client conform așteptărilor și răspunde cererilor de documente singulare în 250 de milisecunde la percentila a 99-a, pentru toate cererile, la un volum solicitat de 150 TPS sau mai puțin. Timpul de răspuns va fi măsurat ca TTFB (time to first byte - timpul până la primul byte).

2. Notificarea Mentenanței

Orice Mentenanță Planificată care va duce la indisponibilitatea IBM SaaS va fi comunicată Contactului Autorizat al Clientului cu cel puțin 1 zi lucrătoare înainte de începerea mentenanței.

Dacă este necesară Mentenanța de Urgență, IBM va anunța Contactul Autorizat al Clientului imediat ce începe mentenanța.

3. 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 cu Prioritatea 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 cu Prioritatea 1.
- b. Pentru a obține un Credit de Disponibilitate, Contactul Dvs. Autorizat trebuie să vă trimită Reclamația nu mai târziu de zece (10) 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. IBM va evalua Reclamația într-un interval de zece (10) zile lucrătoare de la primirea Reclamației. IBM va măsura intern valoarea totală a Timpului de Funcționare și Timpului de Nefuncționare Justificat pentru fiecare Lună Contractată. 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 aceleași Evenimente 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. 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.
- h. **CREDITELE DE DISPONIBILITATE CARE VĂ SUNT FURNIZATE ÎN CONFORMITATE CU ACEST SLA REPREZINTĂ REMEDIUL DUMNEAVOASTRĂ UNIC ȘI EXCLUSIV PENTRU ORICE RECLAMAȚIE.**

4. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată

Nivelul de Serviciu Realizat (pe durata unei Luni Contractate)	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
Mai mare sau egal cu 99,9%	0%
Mai mare sau egal cu 99%, dar mai mic de 99,9%	10%
Mai mare sau egal cu 95%, dar mai mic de 99%	25%
Mai mic de 95%	100%

Nivelul de Serviciu Realizat, exprimat ca procentaj, este calculat astfel: (a) Timpul de Funcționare împărțit la (b) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată minus Timpul de Nefuncționare Justificat.

De exemplu, pentru luna martie (care are un total de 44.640 de minute) cu un timp de nefuncționare justificată de 3 minute și un timp de funcționare de 44.194 minute, se va calcula după cum urmează:

$$(44.194 / (44.640 - 3)) \times 100 = 0,99 \times 100 = 99\%$$

5. Excluderi

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest SLA nu se aplică pentru următoarele:

- Servicii beta.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permiși ai unui Client IBM pentru IBM SaaS.