

Termenii de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS

IBM Silverpop Engage

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termeni Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termeni 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 Silverpop Engage – Message
- IBM Silverpop Engage – Database
- IBM Silverpop Transact for Engage – Database
- IBM Silverpop Multi-Factor Authentication
- IBM Silverpop Social Sign-In
- IBM Silverpop Inbox Monitoring
- IBM Silverpop Universal Behaviors
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 1 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Less than 5 Million Database Records
- IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream – Unlimited Database Records
- IBM Silverpop Mobile Connector
- IBM Silverpop Web Analytics Integration
- IBM Silverpop WebEx Integration
- IBM Silverpop Citrix Integration
- IBM Silverpop Transact Magento
- IBM Silverpop CRM Integration
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
- IBM Silverpop Email Insights – Bronze
- IBM Silverpop Email Insights – Silver
- IBM Silverpop Email Insights – Gold
- IBM Silverpop Email Insights – Platinum
- IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview
- IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens
- IBM Silverpop Additional IP Address
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services
- IBM Silverpop Partner Ongoing Services
- IBM Silverpop Engage Mobile
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Advisory Services

- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Services
- IBM Silverpop Engage Mobile Ongoing Standard Plus Services

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:

- Acces** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Acces înseamnă dreptul de a utiliza IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină un singur drept Acces în vederea utilizării IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- Dispozitiv Adresabil** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Dispozitiv Adresabil este un dispozitiv pe care este instalată o aplicație ce poate fi adresată de către IBM SaaS. Fiecare instalare de aplicație ce poate fi adresată de către IBM SaaS este considerată un Dispozitiv Adresabil separat. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul Dispozitivelor Adresabile raportate de IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada dreptului de utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Instanță de Aplicație** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Este necesar câte un drept Instanță de Aplicație pentru fiecare instanță a unei Aplicații conectate la IBM SaaS. Dacă o Aplicație are mai multe componente, fiecare servind un scop distinct și/sau o bază de utilizator și fiecare fiind conectată la sau gestionată de IBM SaaS, atunci fiecare dintre aceste componente este considerată o Aplicație separată. În plus, mediile de testare, dezvoltare, intermediere și producție pentru o Aplicație sunt considerate, fiecare, câte o instanță separată a Aplicației și pentru fiecare este necesar un drept de utilizare. Când există mai multe instanțe ale Aplicației într-un singur mediu, fiecare este considerată o instanță separată a Aplicației și fiecare necesită un drept de utilizare. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul Instanțelor de Aplicație conectate la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- 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 cărui 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.
- Mesaj Digital** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Mesaj Digital este o comunicare electronică gestionată sau procesată de IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Mesaje Digitale gestionate sau procesate de IBM SaaS 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 IBM SaaS. 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.
- Eveniment** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Drepturile Eveniment sunt bazate pe numărul de apariții ale unui anumit eveniment privind utilizarea IBM SaaS. Drepturile Eveniment sunt specifice ofertei IBM SaaS și tipul de eveniment nu poate fi schimbat cu sau agregat cu alte drepturi Eveniment, ale altui IBM SaaS sau tip de eveniment. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi fiecare eveniment care apare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- 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 specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.

- i. **Identitate de Reputație** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Identitate de Reputație reprezintă o combinație între o adresă IP (Internet Protocol) și/sau un domeniu, utilizată pentru a îmbunătăți capacitatea de livrare a e-mail-urilor. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi numărul de Identități de Reputație create pentru Client în cadrul IBM SaaS.
- j. **Mie de Înregistrări de Bază de Date** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Înregistrare de Bază de Date este o colecție de câmpuri dintr-o bază de date, care se referă la o singură entitate și este accesibilă ca o singură unitate. Fiecare drept Mie de Înregistrări de Bază de Date reprezintă o Mie de Înregistrări de Bază de Date. Trebuie obținute drepturi Mie de Înregistrări de Bază de Date suficiente pentru a acoperi numărul total de Înregistrări de Bază de Date procesate 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 Tarifele Setup și Tarifele On Demand

Tarifele pentru setare vor fi specificate într-un Document Tranzacțional. IBM va aplica un tarif unic de setare, la provizionarea inițială a părții Setup. Opțiunile On Demand vor fi facturate în luna în care opțiunea respectivă este utilizată de către Client, în conformitate cu rata specificată în Documentul Tranzacțional.

- a. IBM Silverpop Additional Domain Setup și IBM Silverpop Additional Domain On Demand Setup
Acest serviciu actualizează mediul IBM SaaS pentru utilizarea unei Identități de Reputație suplimentare, în afara celor furnizate cu IBM Silverpop Engage.
- b. IBM Silverpop CRM Integration Setup
Acest serviciu actualizează mediul IBM SaaS pentru a integra o anumită instanță CRM cu o singură bază de date Silverpop Engage.
- c. IBM Silverpop Additional Environment Setup și IBM Silverpop Additional Environment On Demand Setup
Acest serviciu le asigură Clientilor o organizație Silverpop Engage suplimentară (o setare de mediu independentă în Engage, de obicei pentru a adăuga o companie sau o divizie suplimentară).
- d. IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) Setup și IBM Silverpop Instructor Led Training (Webinar / IBM Facility) On Demand Setup
Acest serviciu asigură o zi de instruire pentru Silverpop Engage. Fiecare zi include până la opt ore de instruire și practică (inclusiv câteva pauze scurte și o oră de pauză pentru masa de prânz). Agenda poate fi ajustată pentru a fi acoperite subiectele care îl interesează pe Customer. Instruirea este asigurată printr-un mediu bazat pe webinar sau la un sediu IBM aprobat.
- e. IBM Silverpop Fast Start Setup
Acest serviciu furnizează, de la distanță, până la 15 ore de consultanță privind produsul, pentru inițierea Clientului în Silverpop Engage. Acest angajament asigură setarea inițială și indicații pentru instruire extinsă, prin planificarea unor întruniri privind diverse subiecte, cum ar fi: provizionarea, capacitatea de livrare/ramp-up, încărcarea datelor inițiale, mesajele poștale inițiale, raportarea preconfigurată și activarea caracteristicilor Silverpop Engage avansate suplimentare, pentru o mai bună adaptare la necesitățile Clientului. Orele de program trebuie să fie utilizate în primele 90 de zile ale setării inițiale a mediului Silverpop.
- f. IBM Silverpop Fast Start Enterprise Setup
Acest serviciu furnizează, de la distanță, până la 30 de ore de consultanță privind produsul, pentru inițierea Clientului în Silverpop Engage. Acest angajament asigură setarea inițială și indicații pentru instruire extinsă, prin planificarea unor întruniri privind diverse subiecte, cum ar fi: provizionarea, capacitatea de livrare/ramp-up, încărcarea datelor inițiale, mesajele poștale inițiale, raportarea preconfigurată și activarea caracteristicilor Silverpop Engage avansate suplimentare, pentru o mai bună adaptare la necesitățile Clientului. Orele de program trebuie să fie utilizate în primele 90 de zile ale setării inițiale a mediului Silverpop.

- g. IBM Silverpop Customer Enablement Setup
Acest serviciu furnizează, de la distanță, până la 300 de ore de consultanță tehnică și de produs, cele mai bune practici și indicații privind utilizarea recomandată a soluției IBM Silverpop Engage. Aceasta include descoperirea, planificarea proiectului și planificarea resurselor, consultanță, planificarea și proiectarea integrării, gestionarea documentației și proiectului, după cum s-a convenit cu Clientul. În plus, acest serviciu furnizează până la 50 de ore de servicii gestionate de la distanță, cum ar fi importul listelor și mesajelor poștale, gestionarea segmentării, crearea modelului de punctaj, pregătirea/configurarea activelor, implementarea campaniei, raportarea și alte activități legate de produs și realizate în numele Clientului. Intervalul de răspuns Silverpop standard pentru serviciile gestionate este de 5 zile lucrătoare pentru evenimentele standard ce implică trimiterea mesajelor e-mail la o singură adresă. Pentru unele activități, poate fi necesar un ciclu de producție mai lung. Acest serviciu trebuie să fie consumat într-un interval de 12 luni de la cumpărare.
- h. IBM Silverpop Managed Enablement Setup
Acest serviciu furnizează, de la distanță, până la 150 de ore de consultanță tehnică și de produs, cele mai bune practici și indicații privind utilizarea recomandată a IBM Silverpop Engage. Aceasta include descoperirea, planificarea proiectului și planificarea resurselor, consultanță, planificarea și proiectarea integrării, gestionarea documentației și proiectului, după cum s-a convenit cu Clientul. În plus, acest serviciu furnizează până la 250 de ore de servicii gestionate de la distanță, cum ar fi importul listelor și mesajelor poștale, gestionarea segmentării, crearea modelului de punctaj, pregătirea/configurarea activelor, implementarea campaniei, raportarea și alte activități legate de produs și realizate în numele Clientului. Intervalul de răspuns Silverpop standard pentru serviciile gestionate este de 5 zile lucrătoare pentru evenimentele standard ce implică trimiterea mesajelor e-mail la o singură adresă. Pentru unele activități, poate fi necesar un ciclu de producție mai lung. Acest serviciu trebuie să fie consumat într-un interval de 12 luni de la cumpărare.
- i. IBM Silverpop Product Consulting – Bronze Setup
Acest serviciu furnizează, de la distanță, până la 75 de ore de consultanță tehnică și de produs, cele mai bune practici și indicații privind utilizarea recomandată a IBM Silverpop Engage. Aceasta poate include descoperirea, planificarea proiectului și planificarea resurselor, consultanță, planificarea și proiectarea integrării, gestionarea documentației și proiectului, după cum s-a convenit cu Clientul. Acest serviciu trebuie să fie consumat într-un interval de 6 luni de la cumpărare.
- j. IBM Silverpop Product Consulting – Silver Setup
Acest serviciu furnizează, de la distanță, până la 175 de ore de consultanță tehnică și de produs, cele mai bune practici și indicații privind utilizarea recomandată a IBM Silverpop Engage. Aceasta poate include descoperirea, planificarea proiectului și planificarea resurselor, consultanță, planificarea și proiectarea integrării, gestionarea documentației și proiectului, după cum s-a convenit cu Clientul. Acest serviciu trebuie să fie consumat într-un interval de 12 luni de la cumpărare.
- k. IBM Silverpop Product Consulting – Gold Setup
Acest serviciu furnizează, de la distanță, până la 300 de ore de consultanță tehnică și de produs, cele mai bune practici și indicații privind utilizarea recomandată a IBM Silverpop Engage. Aceasta poate include descoperirea, planificarea proiectului și planificarea resurselor, consultanță, planificarea și proiectarea integrării, gestionarea documentației și proiectului, după cum s-a convenit cu Clientul. Acest serviciu trebuie să fie consumat într-un interval de 12 luni de la cumpărare.
- l. IBM Silverpop Managed Services – Bronze Setup
Acest serviciu furnizează până la 50 de ore de servicii gestionate de la distanță, cum ar fi importul listelor și mesajelor poștale, gestionarea segmentării, crearea modelului de punctaj, pregătirea/configurarea activelor, implementarea campaniei, raportarea și alte activități legate de produs și realizate în numele Clientului. Intervalul de răspuns Silverpop standard pentru serviciile gestionate este de 5 zile lucrătoare pentru evenimentele standard ce implică trimiterea mesajelor e-mail la o singură adresă. Pentru unele activități, poate fi necesar un ciclu de producție mai lung. Acest serviciu trebuie să fie consumat într-un interval de 6 luni de la cumpărare.

- m. IBM Silverpop Managed Services – Silver Setup
Acest serviciu furnizează până la 150 de ore de servicii gestionate de la distanță, cum ar fi importul listelor și mesajelor poștale, gestionarea segmentării, crearea modelului de punctaj, pregătirea/configurarea activelor, implementarea campaniei, raportarea și alte activități legate de produs și realizate în numele Clientului. Intervalul de răspuns Silverpop standard pentru serviciile gestionate este de 5 zile lucrătoare pentru evenimentele standard ce implică trimiterea mesajelor e-mail la o singură adresă. Pentru unele activități, poate fi necesar un ciclu de producție mai lung. Acest serviciu trebuie să fie consumat într-un interval de 12 luni de la cumpărare.
- n. IBM Silverpop Managed Services – Gold Setup
Acest serviciu furnizează până la 250 de ore de servicii gestionate de la distanță, cum ar fi importul listelor și mesajelor poștale, gestionarea segmentării, crearea modelului de punctaj, pregătirea/configurarea activelor, implementarea campaniei, raportarea și alte activități legate de produs și realizate în numele Clientului. Intervalul de răspuns Silverpop standard pentru serviciile gestionate este de 5 zile lucrătoare pentru evenimentele standard ce implică trimiterea mesajelor e-mail la o singură adresă. Pentru unele activități, poate fi necesar un ciclu de producție mai lung. Acest serviciu trebuie să fie consumat într-un interval de 12 luni de la cumpărare.
- o. IBM Silverpop IP Reputation Warm Up Setup și IBM Silverpop IP Reputation Warm Up On Demand Setup
Acest serviciu furnizează până la 35 de ore de servicii gestionate de la distanță, pentru o perioadă de 30 de zile, pentru a se executa ramp-up-ul unei singure adrese IP utilizate de IBM Silverpop Engage. Scopul construirii reputației include până la două e-mail-uri fără caracter critic și care nu sunt sensibile la timp (este necesar conținut de poștă autonom, pregătit pentru HTML). Acest serviciu nu garantează succesul listelor albe sau ramp-up-ului IP, deoarece acesta depinde de mai mulți factori externi.
- p. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Advisory Services
Acest serviciu furnizează până la 15 ore de consultanță de la distanță pentru produs, incluzând: provizionarea conturilor mobile; instruire de la distanță privind caracteristica de mobilitate pentru distribuitori; până la o oră de instruire privind implementarea pentru dezvoltatori; întrebări și răspunsuri privind produsul, prin e-mail, telefon sau întruniri. Acest serviciu trebuie să fie consumat într-un interval de 90 de zile de la cumpărare.
- q. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Services
Acest serviciu furnizează o combinație a următoarelor: până la 20 de ore de întrebări și răspunsuri prin e-mail sau telefon, ciclu de testare inițială pentru acceptarea implementării notificării push pentru oricare două aplicații native utilizând serviciile de notificare Android sau iOS, până la o oră de oră de instruire de la distanță privind consola pentru distribuitori și instruire privind implementarea pentru dezvoltatori. Acest serviciu trebuie să fie consumat într-un interval de 90 de zile de la cumpărare.
- r. IBM Silverpop Engage Mobile – Onboarding and Implementation Standard Plus Services
Acest serviciu furnizează o combinație a următoarelor: până la 30 de ore de întrebări și răspunsuri prin e-mail sau telefon, întruniri săptămânale opționale de 30 de minute, ciclu de testare inițială pentru acceptarea implementării notificării push pentru oricare patru aplicații native utilizând serviciile de notificare Android sau iOS, până la două ore de servicii de strategie pentru campania de notificare push, până la un suport de integrare software cu IBM sau software-ul terță parte compatibil cu IBM Silverpop Engage Mobile. Acest serviciu trebuie să fie consumat într-un interval de 90 de zile de la cumpărare.

3.2 Tarife Lunare Parțiale

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

3.3 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.

Pentru un IBM SaaS care utilizează Mesaj Digital ca indice de măsurare pentru tarifare, IBM va factura Clientul în funcție de frecvența de facturare selectată pentru drepturile Mesaj Digital pe care le comandă Clientul. Dacă, în cele până la 12 perioade de măsurare lunară ale duratei Perioadei de Abonare, utilizarea reală, agregată, a mesajelor depășește numărul total de mesaje pentru care există drept de utilizare, va fi măsurată utilizarea reală și vor fi aplicate tarife pentru excedent.

După atingerea valorii totale, în fiecare lună, Clientul va fi facturat în arierate pentru excedent, în conformitate cu ratele de facturare pentru excedent specificate în PoE. Tarifele pentru excedent sunt aplicate în plus față de tariful pentru utilizarea de bază lunară.

Dacă Perioada de Abonare este mai mare de 12 luni, numărul total agregat de drepturi de utilizare va fi bazat pe 12 perioade de măsurare lunară. Totalul agregat va fi resetat la zero după a 12-a perioadă de măsurare lunară. Tarifele pentru excedent pentru următoarele 12 perioade de măsurare nu vor fi aplicate decât după ce utilizarea reală, agregată, a mesajelor depășește numărul total de mesaje pentru care există drept de utilizare pentru cele 12 perioade de măsurare lunară.

Pentru Clienții care beneficiază de perioade de inițiere, fiecare perioadă este tratată la fel ca perioada de abonare și se aplică aceleași principii.

Dacă o Perioadă de Abonare este mai mică de 12 luni sau dacă într-o Perioadă de Abonare rămân mai puțin de 12 perioade lunare, drepturile lunare rămase din abonament vor fi utilizate pentru numărul total agregat de mesaje cu drept de utilizare.

a. Exemplul 1:

Clientul are o Perioadă de Abonare de 12 luni și a achiziționat un milion de Mesaje Digitale per lună. În cazul în care Clientul trimite mai mult de 12 milioane de Mesaje Digitale înainte de sfârșitul Perioadei de Abonare de 12 luni, Clientul va fi facturat în luna următoare pentru cantitatea în exces și întreaga utilizare din lunile care urmează va fi facturată în arierate, până la sfârșitul Perioadei de Abonare.

b. Exemplul 2:

Clientul are o Perioadă de Abonare de trei ani și a achiziționat un milion de Mesaje Digitale per lună. În cazul în care Clientul trimite mai mult de 12 milioane de Mesaje Digitale înainte de sfârșitul primei perioade de 12 luni, Clientul va fi facturat în luna următoare pentru cantitatea în exces și pentru întreaga utilizare până la sfârșitul perioadei de 12 luni. La sfârșitul fiecărei perioade de 12 luni, contorul utilizării este resetat. În cazul în care Clientul trimite mai mult de 12 milioane de Mesaje Digitale înainte de sfârșitul următoarei perioade de 12 luni, Clientul va fi facturat în luna următoare pentru cantitatea în exces și întreaga utilizare din lunile care urmează va fi facturată în arierate, până când este resetat contorul de utilizare sau până la sfârșitul intervalului rămas din Perioada de Abonare.

4. Abonamentul pentru Servicii Continue

4.1 IBM Silverpop Essentials Ongoing Standard Services

Acest serviciu este destinat Clienților cu auto-servire de pe piețele emergente sau companiilor mijlocii care doresc să implementeze elemente de bază și practici solide. Această ofertă este un program de 12 luni, susținut de un consultant Silverpop. Nu este conceput pentru activitatea bazată pe proiect, ci pentru furnizarea continuă a unor indicații structurate, cu ajutorul unui consultant Silverpop. Serviciul nu va depăși 4 ore pe lună.

4.2 IBM Silverpop Essentials Ongoing Premium Services

Acest serviciu este destinat Clienților cu auto-servire de pe piețele emergente sau companiilor mijlocii care doresc să-și accelereze capacitățile de marketing prin e-mail și furnizarea expertizei. Această ofertă este un program de 12 luni, susținut de un consultant Silverpop. Nu este conceput pentru activitatea bazată pe proiect, ci pentru furnizarea continuă a unor indicații structurate și pentru instruire, cu ajutorul unui consultant Silverpop. Serviciul nu va depăși 7 ore pe lună.

4.3 IBM Silverpop Partner Ongoing Services

Acest serviciu va fi furnizat de un consultant Silverpop, pentru activarea partenerilor. Scopul este furnizarea indicațiilor privind produsul, pentru a accelera adoptarea capabilităților și practicilor de automatizare a activității de marketing. Această ofertă este un program de 12 luni, care include orele alocate pentru a asista partenerii participanți la proiectele Clientului. Nu este conceput pentru activitatea bazată pe proiect, ci pentru furnizarea continuă a unor indicații structurate și pentru instruire, cu ajutorul unui consultant Silverpop. Serviciul nu va depăși 12 ore pe an.

4.4 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Advisory Services

Acest serviciu furnizează până la 15 ore (total per an) de întrebări și răspunsuri prin e-mail sau telefon.

4.5 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Services

Acest serviciu furnizează o combinație a următoarelor: până la 30 de ore (total per an) de întrebări și răspunsuri prin e-mail sau telefon, până la două cicluri per an de testare pentru acceptarea implementării notificării push, până la 5 ore (total per an) de îndrumare privind utilizarea consolei și strategia push generală.

4.6 IBM Silverpop Engage Mobile – Ongoing Standard Plus Services

Acest serviciu furnizează o combinație a următoarelor: până la 40 de ore (total per an) de întrebări și răspunsuri prin e-mail sau telefon, până la patru cicluri per an de testare pentru acceptarea implementării notificării push, răspuns prioritar pentru tichetele de suport, până la două ore (total per an) de suport pentru consiliere privind marketingul sezonier, până la 10 ore (total per an) de îndrumare privind utilizarea consolei și strategia push generală, întruniri săptămânale opționale de 30 de minute privind indicatorii de performanță cheie și obiectivele pe termen scurt și lung pentru aplicație/notificarea push.

5. 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:

5.1 Reînnoire Automată

Dacă în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului se specifică reînnoirea automată, Clientul poate termina Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, printr-o cerere scrisă, trimisă către reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, cu cel puțin nouăzeci (90) de zile 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.

5.2 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.

6. Suport Tehnic

Suportul tehnic este furnizat pentru oferta IBM SaaS și Software-ul de Activare, după cum este cazul, în timpul Perioadei de Abonare. Un astfel de suport tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

Informațiile privind Suportul Tehnic, definițiile nivelurilor de Severitate și link-urile pentru trimiterea cererilor de suport pentru IBM Silverpop Engage pot fi găsite la următorul URL:

<http://www.ibm.com/software/info/silverpop/support/>.

7. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

7.1 Software de Activare

Această ofertă IBM SaaS poate include Software de Activare furnizat de IBM sau de un furnizor terț parte. În cazul în care Clientul descarcă sau instalează orice Software de Activare, Clientul este de acord să nu utilizeze acest Software de Activare în alte scopuri decât cel pentru facilitarea sau activarea accesului și utilizarea de către Client a IBM SaaS. Dacă Software-ul de Activare este prezentat cu un acord de licențiere separat (de exemplu, IBM International Licence Agreement for Non-Warranted Programs ("ILAN") sau alt acord de licențiere IBM sau terț parte) la momentul instalării sau descărcării,

acest acord separat va governa utilizarea sa. Clientul este de acord cu termenii prin acceptarea acestor Termeni de Utilizare sau prin descărcarea, instalarea sau utilizarea Software-ului de Activare.

7.2 Conformitatea cu Safe Harbor și Protecția Datelor în UE

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/>.

IBM Silverpop CRM Integration with Scribe se bazează pe sau încorporează tehnologii terță parte furnizate de Scribe. Starea Scribe privind certificarea Safe Harbor poate fi examinată la <http://www.export.gov/safeharbor/>.

Social Sign-In se bazează pe sau încorporează tehnologii terță parte furnizate de Janrain. Starea Janrain privind certificarea Safe Harbor poate fi examinată la <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, Clientul nu mai este în conformitate cu legile aplicabile privind protecția datelor, Clientul poate termina oferta IBM SaaS afectată, într-un interval de 30 de zile de la primirea notificării IBM privind modificarea.

7.3 Colectarea Datelor

Clientul este de acord: (i) să furnizeze un link clar și evident către termenii de utilizare și politica de confidențialitate pentru website-ul Clientului, care să includă un link către practicile IBM privind colectarea și utilizarea datelor (<http://www.ibm.com/software/marketing-solutions/privacy/index.html>); (ii) să furnizeze o notă care să anunțe că sunt plasate cookie-uri și GIF-uri transparente/beacon-uri web pe calculatorul vizitatorului de către IBM în timp ce lucrează în numele Clientului și să ofere o explicație a scopului și utilizării unei astfel de tehnologii și (iii) în măsura în care este cerut de lege, să obțină consimțământul vizitatorilor website-ului înainte ca, pe dispozitivele vizitatorilor website-ului, să fie plasate cookie-uri și GIF-uri transparente/beacon-uri web de către Client sau de către IBM în numele Clientului.

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, pentru îmbunătățirea experienței de utilizator și/sau ajustarea interacțiunilor între Client și IBM. 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 acestora, în care noi sau subcontractorii IBM ne desfășurăm activitatea, în conformitate cu legile aplicabile. IBM se va conforma solicitărilor angajaților și contractorilor Clientului privind accesarea, actualizarea, corectarea sau ștergerea informațiilor lor personale colectate.

7.4 Locații de Beneficiu Derivate

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

7.5 Liste de Distribuție

Clientul nu va utiliza cu IBM SaaS liste de distribuție ce includ persoane care nu și-au dat acordul de a fi incluse pe o astfel de listă pentru a primi comunicări prin e-mail de la Client, cu excepția cazului în care, între Client și persoanele respective, există o relație de afaceri sau personală. În fiecare mesaj, Clientul trebuie să includă un mecanism opt-out (de refuzare a primirii mesajelor) valid.

7.6 Fără Revânzare

Dreptul Clientului de a utiliza IBM SaaS este un drept personal al Clientului. Clientul nu va revinde IBM SaaS și nu va furniza acces la IBM SaaS terțelor părți (exceptând angajații sau contractorii care lucrează în numele Clientului), fără acordul prealabil scris al IBM.

7.7 Păstrarea Datelor

Elementele de date specifice ale IBM SaaS vor fi disponibile în cadrul IBM SaaS după cum urmează: conținut și mesaje e-mail, baze de date și șabloane neutilizate sau inactive – 450 de zile; urmărire web pentru vizitatori cunoscuți – 180 de zile; urmărire web pentru vizitatori anonimi – 30 de zile; și Comportament Universal – 180 de zile ("Perioada de Păstrare a Datelor"). Aceste elemente de date pot fi înlăturate din rețeaua și sistemele IBM după ce a expirat Perioada de Păstrare a Datelor și, în orice situație, IBM poate distruge toate copiile acestor elemente de date și orice alte date conexe ale Clientului, la 30 de zile după terminarea sau expirarea Perioadei de Abonare. Clientul va păstra copiile back-up ale întregului conținut furnizat pentru a fi utilizat în legătură cu SaaS.

7.8 Observații privind Codul Terță Parte

IBM SaaS include următorul software, care nu poate fi utilizat pentru scopuri malefice: janrain4j_1.1.0, JSON, JSON-lib-2.3, JDK15, flexjson și packtag.

Anexa A

1. IBM Silverpop Engage

IBM Silverpop Engage este o platformă de marketing digital bazată pe cloud, care asigură suportul pentru marketing omni-channel și gestionarea potențialilor clienți. Silverpop Engage utilizează datele de client și comportamentul individual, colectate din diverse resurse, pentru informare și realizarea unor acțiuni personalizate în timp real, în numele Clientului.

Un abonament pentru IBM Silverpop Engage furnizează următoarele capabilități:

- Crearea și livrarea mesajelor: un editor bazat pe web le permite utilizatorilor să creeze și să editeze conținutul mesajelor și asigură accesul point-and-click la urmărirea link-urilor, personalizare și conținut dinamic.
- Segmentare avansată: capabilitățile de segmentare le permit utilizatorilor să selecteze contactele în funcție de datele privind comportamentul, profilul sau preferințele.
- Mesagerie multi-canal: trimiteți mesaje de campanie integrate prin diverse canale, cum ar fi e-mail, rețele sociale, web și mobile. Silverpop Engage include caracteristici care ajută la menținerea integrității punctelor de contact ale clientului, pentru a furniza o experiență consistentă și personalizată.
- Campanii automate: utilizați un generator vizual de campanii, pentru a crea programe de marketing, de la simplele campanii bazate pe strategia "drip", până la cele complexe, cu multe puncte de contact. Trimiteți mesaje automate când un potențial client direcționează sau realizează o anumită acțiune, utilizând campanii "nurture" (de cultivare), bazate pe acțiunea individuală a fiecărui client potențial.
- Stabilirea punctajului: clasificați clienții, existenți și potențiali, în funcție de criteriile de cumpărare, informațiile demografice și comportament (cum ar fi vizitarea website-ului, trimiterea de formulare și interacțiunea prin mesaje) sau componente bazate pe timp (cum ar fi experiența recentă și frecvența). Când contactele ajung la un anumit punctaj, caracteristicile de automatizare pentru marketing le direcționează către continuarea corespunzătoare.
- Urmărire web: monitorizați modul în care contactele interacționează cu Clientul online, de exemplu utilizând calculatoare, chat-uri live sau butoane sociale, și apoi utilizați comportamentul respectiv pentru a muta un contact într-un program de marketing sau ca parte a modelului de punctaj al comportamentului.
- Pagini de întâmpinare și formulare web: proiectați și publicați pagini de întâmpinare și formulare web, în care sunt captate informații de interogare ce pot fi utilizate pentru a crea pagini personalizate.
- Raportare: peste 80 de rapoarte personalizabile, care acoperă diverse canale de marketing – cum ar fi campaniile prin e-mail, rețelele social și comunicațiile mobile.
- Tabele relaționale: stocați mai multe linii de date privind cumpărările, participarea la evenimente și activitățile, și le asociați unei singure înregistrări, oferind o vizualizare holistică asupra clientului. Aceste date pot fi utilizate pentru interogări și segmentări, conținut dinamic și personalizarea mesajelor.
- Gestionarea potențialilor clienți B2B: gestionați și evaluați potențialii clienți, utilizați automatizarea pentru a-i "cultiva" prin pipeline și maximizați rezultatul activității de marketing a Clientului.
- Social: organizațiile pot partaja mesajele de marketing prin e-mail prin site-urile de rețele sociale și pot produce rapoarte detaliate privind rezultatele, pot posta sau planifica postări care coincid cu trimiterea mesajelor e-mail și pot insera un link către o pagină web care să fie trimisă unui prieten sau pot include în corpul mesajului un formular de trimis unui prieten.
- API-uri (Application Programming Interface): Suita de API-uri Silverpop Engage poate fi accesată prin protocoalele REST, SOAP și XML și utilizează protocoale web (HTTP POST, HTTPS, FTP, FTPS) și formate de fișiere (XML, CSV, TSV, PSV) standard. Cererile și răspunsurile în timp real sunt tratate prin HTTP/HTTPS, iar loturile de date sunt tratate prin FTP/FTPS.

Un abonament Silverpop Engage include cinci (5) domenii de trimitere, un (1) domeniu gazdă cu marcă personalizată și până la zece domenii. Clienții care au angajamente pentru trimiterea a peste trei milioane de mesaje e-mail pe an sunt eligibili pentru a primi o adresă IP (Internet Protocol) dedicată.

2. Caracteristici Opționale

În baza unui tarif suplimentar, sunt disponibile caracteristici opționale:

- **IBM Silverpop Transact for Engage – Database**

Permite livrarea în timp real a unor mesaje tranzacționale unu-la-unu, cu marcă personalizată, generate de declanșatoarele din e-mail-uri, formulare web, pagini de întâmpinare și tele-vânzări. Silverpop Engage Transact este o arhitectură de trimitere dedicată, proiectată special pentru necesitățile unice ale mesajelor tranzacționale sau declanșate, cum ar fi primirile, notificările, alertele, itinerariile etc. Poate fi conectat la un sistem intern care generează curent mesaje. Împreună cu produsul, sunt furnizate o adresă IP și un domeniu personalizat, urmărirea livrării link-urilor și mesajelor, gestionarea bounce-urilor și replicărilor și urmărirea indicatorilor de măsurare privind distribuirea mesajelor, activitatea și livrarea.
- **IBM Silverpop Multi-Factor Authentication**

Furnizează funcționalitatea pentru suportul utilizării unui cod de autentificare ca o cerință de logare secundară, în plus față de combinația nume de utilizator/parolă, pentru acordarea accesului la un cont Silverpop Engage printr-un browser web.
- **IBM Silverpop Social Sign-in**

Furnizează unei companii abilitatea de a crea formulare web ce oferă opțiunea de înregistrare a ID-ului social, în locul completării manuale a câmpurilor formularului. Social Sign-In se bazează pe sau încorporează tehnologii terță parte furnizate de Janrain. Utilizarea tehnologiei de autentificare cu ID-ul este subiect al termenilor, condițiilor și disponibilității rețelelor respective de autentificare socială, accesate prin autentificarea cu ID-ul social și tehnologia Janrain subiacentă.
- **IBM Silverpop Inbox Monitoring**

Le permite Clienților să măsoare livrarea în inbox pentru Furnizori de Servicii Internet (ISP) și Furnizori de Inbox mari, din mai multe regiuni.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors**

Asigură integrarea la nivel de eveniment între Silverpop Engage și alte aplicații de tehnologie. Evenimentele comportamentale și datele colectate din aceste aplicații pot fi stocate în Silverpop Engage și utilizate prin caracteristici cum ar fi programe, punctajul sau interogările. Include integrări suportate cu produsele IBM existente, trei fluxuri de date pentru integrări suplimentare și 180 de zile de stocare a datelor.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Data History**

Furnizează până la 180 de zile de stocare a datelor de evenimente pentru IBM Silverpop Universal Behaviors. Acesta este un add-on pentru IBM Silverpop Universal Behaviors, pentru Clienții care au nevoie de o stocare a datelor pentru mai mult decât cele 180 de zile standard pentru Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Universal Behaviors Additional Stream**

Asigură un flux de date suplimentar pentru IBM Silverpop Universal Behaviors. Este destinat Clienților care au nevoie de un flux de date suplimentar, pe lângă fluxurile de date de produs IBM integrate și nelimitate și cele trei fluxuri de date personalizate sau terță parte, disponibile cu licența de bază IBM Silverpop Universal Behaviors.
- **IBM Silverpop Mobile Connector**

Asigură integrarea la nivel de sistem între Silverpop Engage și aplicația mobilă a Clienților. Integrare permite ca datele colectate din aplicația mobilă să fie stocate în Silverpop Engage și accesate/utilizate de caracteristicile Engage, cum ar fi programele și interogările, iar datele din Silverpop Engage să fie utilizate în aplicația mobilă.
- **IBM Silverpop Web Analytics Integrations**

Asigură integrarea între Silverpop Engage (o Organizație) și unul dintre următoarele sisteme de analiză web: IBM Digital Analytics sau Adobe Omniture.

- IBM Silverpop WebEx Integration
Furnizează funcționalitatea de produs Engage, pentru utilizarea cu o instanță Cisco WebEx. Această integrare importă zilnic, într-o tabelă relațională Silverpop Engage, datele de profil și de sesiune ale participanților. Clientul trebuie să cumpere separat licența WebEx.
- IBM Silverpop Citrix Integration
Furnizează funcționalitatea de produs Engage, pentru utilizarea cu o instanță a produselor Citrix GoToWebinar, GoToMeeting sau GoToTraining. Această integrare importă zilnic, într-o tabelă relațională Silverpop Engage, datele de profil și de sesiune ale participanților. Clientul trebuie să cumpere separat licența Citrix.
- IBM Silverpop Transact Magento Integration
Permite dirijarea mesajelor e-mail tranzacționale relevante, generate de o instanță Magento, prin serviciul e-mail tranzacțional Silverpop Transact. Este necesară și o licență pentru Magento, pe care Clientul trebuie să o cumpere separat de la furnizor.
- IBM Silverpop CRM Integration
Îi permite Clientului să stabilească sincronizarea datelor între anumite sisteme CRM (customer relationship management - gestionarea relațiilor cu clienții) disponibile pe piață, cum ar fi Salesforce.com, Microsoft Dynamics CRM și Silverpop Engage. Integrarea este limitată la o instanță de sistem CRM și o bază de date Silverpop Engage. Această ofertă nu include integrarea cu Scribe. Dacă este necesar acest tip de integrare, ar trebui să fie utilizată oferta IBM Silverpop CRM Integration with Scribe.
- IBM Silverpop CRM Integration with Scribe
Îi permite Clientului să stabilească sincronizarea datelor între Silverpop Engage și anumite sisteme CRM (customer relationship management - gestionarea relațiilor cu clienții) ale clientului, disponibile pe piață. Integrarea este limitată la o instanță de sistem CRM și o bază de date Silverpop Engage. IBM Silverpop CRM Integration with Scribe se bazează pe sau încorporează tehnologii terță parte furnizate de Scribe.
- IBM Silverpop Additional IP Address
Este tariful pentru o adresă IP suplimentară.
- IBM Silverpop Email Insights
Le permite utilizatorilor previzualizarea aspectului și modului în care sunt percepute mesajele e-mail în diferiți clienți de e-mail (cum ar fi, dar fără a se limita la, Gmail, Outlook, iPhone și Android), urmărirea utilizării clientului de e-mail pentru mai multe liste de e-mail, pentru a optimiza programele de e-mail bazate pe dispozitivele specifice și clienții de e-mail cu care pot lucra utilizatorii, determinarea dispozitivului preferat al fiecărui destinatar de e-mail și trimiterea unui conținut țintit, bazat pe această preferință și actualizarea automată a înregistrărilor la nivel de destinatar cu date suplimentare, cum ar fi poziția geografică, timpul mediu de angajare și clientul de e-mail sau dispozitivul preferat. Este înregistrată o 'deschidere de e-mail' de fiecare dată când un destinatar primește un e-mail de la Client și îl deschide. Este înregistrată o 'previzualizare de e-mail' de fiecare dată când Clientul lansează în această caracteristică un șablon de e-mail pentru previzualizare. Email Insights include componente tehnologice furnizate de Litmus.
 - Silverpop Email Insights – Bronze
furnizează până la 10 previzualizări de e-mail și 10.000 de deschideri de e-mail per lună
 - Silverpop Email Insights – Silver
furnizează până la 50 de previzualizări de e-mail și 200.000 de deschideri de e-mail per lună
 - Silverpop Email Insights – Gold
furnizează până la 500 de previzualizări de e-mail și 2.000.000 de deschideri de e-mail per lună
 - Silverpop Email Insights – Platinum
furnizează până la 1.000 de previzualizări de e-mail și 5.000.000 de deschideri de e-mail per lună

- În plus, în cazul în care necesitățile Clientului depășesc numărul de previzualizări de e-mail sau deschideri de e-mail furnizate cu pachetul cumpărat, Clientul poate crește cantitatea la care are dreptul, achiziționând **IBM Silverpop Email Insights Additional Email Preview** sau **IBM Silverpop Email Insights Additional 100 Thousand Email Opens**, după caz.
- IBM Silverpop Engage Mobile
Îi permite Clientului să colecteze date din aplicațiile sale pentru smartphone și să trimită notificări push (incluzând, dar fără a se limita la, iPhone, iPad și Android). Funcționalitatea include abilitatea de a trimite notificări push personalizate, cu acțiuni care facilitează angajarea cu aplicația smartphone a Clientului. Este furnizat un SDK care îi permite aplicației să trimită notificări push și să înregistreze dispozitivele și evenimentele trimise către Silverpop.

Anexa B

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

1. Definiții

- a. **Timp de Nefuncționare Aplicație** – înseamnă intervalul de timp în care utilizatorii porțiunilor interfeței de aplicație găzduite de IBM nu pot utiliza toate aspectele Serviciului pentru care au permisiuni corespunzătoare. Pentru claritate, nu se consideră a fi "Timp de Nefuncționare" cazul în care un utilizator poate utiliza orice caracteristică a Serviciului pentru care are permisiunile corespunzătoare.
- 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 Servicii.
- c. **Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Clientul o trimite la IBM ca urmare a neîndeplinirii unui Nivel de Serviciu din SLA pe durata unei Lunii Contractate.
- d. **Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună întreagă a termenului, măsurată de la 12:00 Estern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- e. **Timp de Nefuncționare Procesare Date** – înseamnă un interval de timp în care Serviciul nu este disponibil pentru a colecta date prin elementele sale de procesare a datelor.
- f. **Timp de Nefuncționare** – înseamnă Timpul de Nefuncționare Aplicație și/sau Timpul de Nefuncționare Procesare Date. În plus, Timpul de Nefuncționare include o perioadă în care IBM SaaS nu poate trimite sau primi date prin intermediul elementelor de procesare a datelor ale IBM SaaS. Timpul de Nefuncționare nu include intervalul de timp în care indisponibilitatea IBM SaaS este cauzată de:
 - (1) O întrerupere planificată sau anunțată pentru mentenanță;
 - (2) Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastre naturale, întreruperea comunicației prin internet, mentenanță de urgență, realizarea sau nerealizarea unor acțiuni de către furnizorii de servicii pentru internet sau operatorii de telecomunicații etc.);
 - (3) Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau aplicațiile, echipamentul sau datele unei terțe părți;
 - (4) Nerespectarea de către Client a cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea Serviciului; sau
 - (5) Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni trimise la IBM de către Client sau de către o terță parte în numele Clientului.
- g. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care determină neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.
- h. **Serviciu** – înseamnă IBM SaaS pentru care se aplică SLA-ul.
- i. **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, Clientul trebuie să înregistreze 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 a sesizat prima dată că Evenimentul îi afectează utilizarea Serviciului. Clientul trebuie să furnizeze toate informațiile necesare cu privire la Eveniment și să acorde personalului IBM o asistență rezonabilă pentru diagnosticarea și rezolvarea Evenimentului.
- b. Clientul trebuie să trimită 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 sunt bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat începând cu momentul în care Clientul a raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. În cazul în care Clientul raportează simultan un Eveniment de Timp de Nefuncționare Aplicație și un Eveniment de Timp de Nefuncționare Procesare Date, IBM va trata intervalele suprapuse de Timp de Nefuncționare ca un singur interval de Timp de Nefuncționare, nu ca intervale separate de Timp 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.
- d. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși, în nicio situație, procentul de 20% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de Client către IBM pentru Serviciu.

3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
99% – 99,949%	2%
98% – 98,999%	5%
97% – 97,999%	10%
Mai puțin de 97,000%	20%

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 50 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 50 minute Timp de Nefuncționare = 43.150 minute	= 2% Credit de Disponibilitate pentru Nivelul de Serviciu Realizat de 99,884%
43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile	

4. Alte informații despre acest SLA

Acest SLA este disponibil numai pentru Clienții IBM și nu se aplică în cazul reclamațiilor făcute de utilizatorii, vizitatorii, participanții și invitații permiși ai Serviciului sau în cazul oricăror servicii beta sau trial pe care le furnizează IBM. Acest SLA este aplicabil numai în cazul Serviciilor care sunt utilizate pentru producție. Nu se aplică în cazul mediilor care nu sunt destinate producției, incluzând, dar fără a se limita la, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de asigurare a calității sau de dezvoltare.