

### IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

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 Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Instance
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on

#### 2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

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

- a. **Utilizator Autorizat** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate, pentru fiecare Utilizator Autorizat unic căruia i s-a dat acces la IBM SaaS într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- b. **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.

#### 3. Tarife și Facturare

Suma de plată pentru IBM SaaS este specificată într-un Document Tranzacțional.

##### 3.1 Setarea

The IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications Instance Set Up și IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications Instance On-Demand Setup sunt asociate cu tarife specificate într-un document tranzacțional.

##### 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.

## 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

Suportul tehnic pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) este disponibil pe durata perioadei de abonare.

**Orele de lucru pentru suportul prin e-mail și portalul de suport SaaS sunt după cum urmează:**

8:00 – 20:00 Eastern Standard Time, S.U.A., de luni până vineri (exceptând sărbătorile)

E-mail: [support@ibmserviceengage.com](mailto:support@ibmserviceengage.com)

**Suport după program și pentru sistem defect:**

Suportul după program și pentru sistem defect este disponibil numai pentru problemele de nivel Severitate 1, în zilele de lucru, în weekend-uri și în timpul sărbătorilor.

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 și riscați să nu puteți 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

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
4	<b>Impact minim asupra afacerii:</b> O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

## 6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

### 6.1 Limitarea Non-Producție

Dacă IBM SaaS este desemnat ca "Non-Production" (Non-Producție), IBM SaaS poate fi utilizat de către Client numai pentru activități interne care nu sunt destinate producției, incluzând testarea, ajustarea performanței, diagnosticarea erorilor, benchmarking-ul intern, intermedierea, activități pentru asigurarea calității și/sau elaborarea pentru utilizare internă a unor adăugări sau extensii ale SaaS utilizând interfețe de programare a aplicațiilor (API - application programming interface) publicate. Clientul nu este autorizat să utilizeze nicio parte a IBM SaaS, indiferent de scop, fără achiziționarea drepturilor corespunzătoare pentru producție.

Pentru a obține drepturile pentru instanța (instanțele) Non-Production ale IBM SaaS, Clientul trebuie să dețină dreptul de utilizare pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users.

### 6.1 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/>.

### 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. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) este o soluție pentru gestionarea ciclului de viață al facilităților și proprietăților imobiliare, care include sau furnizează suport pentru următoarele procese și funcții:

- **Gestionarea proprietăților imobiliare**  
Implementați o soluție pentru gestionarea tranzacțiilor, administrarea închirierii și contabilizarea închirierii; utilizați instrumente analitice profesionale pentru a stabili performanța proprietăților imobiliare, închirierilor, furnizorilor și proceselor.
- **Proiecte de capital**  
Permiteți planificarea proiectelor de capital; identificați prioritățile de finanțare în programele de investiții; asigurați procese și instrumente analitice integrate.
- **Gestionarea spațiului**  
Identificați oportunitățile pentru o mai bună utilizare a facilităților și gestionarea gradului de ocupare; asigurați responsabilitatea departamentului pentru utilizarea spațiului; vizualizați planurile de podea încărcate; asistați procesele de reamplasare; analizați planificarea strategică a spațiului; gestionați rezervarea spațiului și activelor; urmăriți bugetele, costurile și planificările.
- **Întreținerea facilităților**  
Utilizați evaluări ale facilităților bazate pe condiții; furnizați analize de impact financiar și de mediu, pentru a ajuta la planificarea capitalului; gestionați cererile de servicii de întreținere pentru facilități; automatizați serviciile de întreținere pentru facilități; utilizați instrumente analitice profesionale pentru a determina performanța facilităților, activelor, resurselor și proceselor de întreținere a facilităților.
- **Gestionarea energiei**  
Gestionați analizele companiei privind investițiile legate de contabilizarea carbonului și mediul înconjurător; furnizați analize de impact financiar și de mediu, pentru a îmbunătăți planificarea capitalului; utilizați analize de impact financiar și de mediu, pentru a îmbunătăți planificarea capitalului; utilizați instrumente analitice pentru a identifica potențialele sarcini de lucru pentru echipamente.
- **Administrarea aplicațiilor**  
Gestionați datele subiacente ale portofoliului de proprietăți imobiliare, facilități și active; gestionați accesul utilizatorilor; extindeți aplicațiile utilizând platforma tehnologică; asigurați interfața cu servicii Web printr-o conexiune VPN.

În funcție de dreptul de utilizare, utilizatorul va avea acces la anumite porțiuni ale acestor procese și funcții:

- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**  
Creați cereri, creați rezervări, căutați în baza de date cu cunoștințe, răspundeți cererilor de ofertă, căutați locații, persoane și active. Pentru a obține drepturile pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service Users, Clientul trebuie să dețină dreptul de utilizare pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users.
- **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User**  
Participați la procesele de aprobare, monitorizați indicii de măsurare a performanței, vizualizați rapoarte cu acces numai-citire pentru date și funcții Self Service. Pentru a obține drepturile pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting Users, Clientul trebuie să dețină dreptul de utilizare pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User  
Participați la procese limitate, sarcini limitate, sondaje, facturi și cereri de plată, gestionarea documentelor. Include funcții Self Service și utilizatori Approvals și Reporting. Pentru a obține drepturile pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional Users, Clientul trebuie să dețină dreptul de utilizare pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users.
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User  
Participați la toate procesele operaționale și funcțiile administrative implementate.

## 2. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production

Instanțele IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production nu includ disponibilitatea înaltă sau frecvența de backup furnizate pentru instanța de producție. Din motive care țin de performanță, Instanța non-producție nu poate fi utilizată de mai mult de 30 de utilizatori simultan, în orice manieră, direct sau indirect (de exemplu, printr-un program de multiplexare, un dispozitiv sau un server de aplicații) și prin orice mijloace.

Fiecare drept de utilizare IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Add-On adaugă o instanță IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production, pentru a permite accesul a 30 de utilizatori suplimentari la o astfel de instanță.

Fiecare drept de utilizare IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On crește mărimea unei instanțe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production, pentru a permite ca 30 de utilizatori suplimentari să acceseze instanța simultan. În cazul în care Clientul crește capacitatea unei instanțe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production prin achiziționarea IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On, capacitatea suplimentară nu poate fi realocată ulterior altei instanțe IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production.

## 3. Limitarea de Configurare IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Clienții IBM SaaS nu pot accesa sau modifica parametrii de configurare mai jos de nivelul lor de aplicație, cum ar fi configurațiile de bază de date sau middleware. IBM SaaS este configurabil la nivel de aplicație utilizând instrumentele IBM TRIRIGA Application Builder incluse cu IBM SaaS sau creând integrări utilizând instrumentele IBM TRIRIGA Connector for Business Application incluse cu IBM SaaS.

IBM SaaS utilizează un model de livrare continuă, cu reguli diferite pentru actualizările de platformă și tehnologie și actualizările de aplicație. Actualizările de platformă și tehnologie realizate de IBM periodic și la discreția IBM, pentru toți clienții IBM SaaS. Când sunt aplicate, actualizările de aplicație vor înlocui configurațiile de aplicație ale clientului, cu funcționalitatea de aplicație IBM SaaS livrată. Însă actualizările de aplicație nu vor fi aplicate pentru clienții IBM SaaS care nu selectează expres IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Setup for As-Shipped Applications sau pentru clienții IBM SaaS care selectează IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Setup for Fully Configurable Applications.

## Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), 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 termenului abonamentului Clientului. Clientul înțelege că SLA-ul nu constituie o garanție pentru Client.

### 1. Definiții

**Contact Autorizat** – înseamnă persoana pe care ați specificat-o la IBM ca fiind autorizată să trimită Reclamații în baza acestui SLA.

**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.

**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.

**Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună întreagă a termenului Serviciului, 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.

**Client** – înseamnă o entitate care se abonează la Serviciu direct la IBM, care are dreptul să utilizeze Serviciul în momentul trimiterii unei Reclamații și care nu este în culpă privind îndeplinirea niciunei obligații substanțiale, inclusiv obligații de plată, care decurg din contractul său cu IBM pentru Serviciu.

**Timp de Nefuncționare** – înseamnă perioada în care sistemul de producție care lucrează pentru Servicii a fost oprit și utilizatorii nu mai 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. Timpul de Nefuncționare nu include perioada în care indisponibilitatea Serviciului este cauzată de:

- Timpul Planificat de Nefuncționare a Sistemului
- Forță Majoră.
- Probleme legate de aplicațiile, integrarea, 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 Serviciu prin intermediul parolelor sau echipamentului Dvs.)
- Nerespectarea cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea Serviciului.
- Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate de Client sau de o terță parte în numele Clientului

**Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care determină neîndeplinirea unui Nivel de Serviciu.

**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 Serviciului care a fost în afara controlului rezonabil al IBM.

**Timp Planificat de Nefuncționare a Sistemului** – înseamnă o întrerupere planificată a Serviciului în scopul mentenanței serviciului sau al actualizării sistemului, cum ar fi, dar fără a fi limitat la, aplicarea unei ediții, a unui patch sau a unei corecții specifice (hot fix).

**Nivel de Serviciu** – înseamnă standardul stabilit mai jos, utilizat de IBM pentru a măsura nivelul serviciului furnizat în baza acestui SLA.

**Serviciu** – înseamnă instanța de producție IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) pentru care se aplică acest SLA, după cum este menționat în prima pagină a acestei Descrieri de Serviciu. Acest SLA se aplică fiecărui Serviciu individual, nu în combinație.

## 2. Credite de Disponibilitate

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 Serviciul aplicabil, conform procedurii IBM de raportare a problemelor de Severitate 1. Trebuie să furnizați toate detaliile necesare cu privire la Eveniment, incluzând timpul cât v-ați aflat sub impactul Evenimentului, 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 Serviciului.

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.

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.

IBM va măsura intern Timpul de Nefuncționare total combinat din fiecare Lună Contractată. Creditele de Disponibilitate vor fi bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat începând cu momentul în care ați raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil, care corespunde disponibilității totale combinate din 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.

În cazul unui Bundle de Servicii (Servicii individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Bundle-ului de Servicii, ci nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare Serviciu individual. Puteți trimite numai Reclamații referitoare la un Serviciu individual dintr-un bundle în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe Servicii dintr-un bundle în oricare Lună Contractată.

Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație 10 procente (10%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de dumneavoastră către IBM pentru Serviciu.

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.

**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 Serviciului într-o Lună Contractată

<b>Disponibilitatea într-o Lună Contractată</b>	<b>Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)</b>
Mai puțin de 99,8%	2%
Mai puțin de 98,8%	5%
Mai puțin de 95,0%	10%

Procentajul Disponibilitate este calculat ca: (a) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată minus (b) numărul total de minute al Timpului de Nefuncționare într-o Lună Contractată, împărțit la (c) numărul total de minute dintr-o Lună Contractată, cu fracția rezultată exprimată ca procentaj.

Exemplu: Un total de 432 de minute Timp de Nefuncționare în Luna Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 432 de minute Timp de Nefuncționare = 42.768 minute <hr/> 43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile	= 2% Credit de Disponibilitate pentru o disponibilitate de 99,0% în Luna Contractată
--	--

#### 4. Excluderi

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

- Servicii beta și trial.
- Instanțele care nu sunt pentru producție, incluzând, dar fără a se limita la, cele de testare, de recuperare după un dezastru, de instruire, de tip întrebare-răspuns (Q&A) sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii și participanții unui Client IBM pentru Serviciul respectiv.
- Servicii, programe, software de activare sau agenți ce rulează pe sisteme client sau sisteme furnizate de o terță parte.
- Cazurile în care ați încălcat o obligație substanțială prevăzută de Termenii de Utilizare, Politica de Utilizare Acceptabilă sau contractul dumneavoastră pentru Serviciu, incluzând, dar fără a se limita la, neîndeplinirea oricărei obligații privind plata.