

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 User
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Approvals and Reporting User
- 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) Anywhere 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
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA)
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

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:

- Utilizator Autorizat** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate pentru fiecare Utilizator Autorizat unic căruia i s-a dat acces la IBM SaaS, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- Utilizator Concurent** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Utilizator Concurent este o persoană care accesează IBM SaaS în orice moment. Această persoană este considerată un Utilizator Concurent unic, chiar dacă accesează simultan IBM SaaS de mai multe ori. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare pentru numărul maxim de Utilizatori Concurenți care accesează simultan IBM SaaS, în orice fel, direct sau indirect (de exemplu printr-un program de multiplexare, un dispozitiv sau un server de aplicații) și prin orice mijloace, pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- 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 al Clientului.

3. Tarife și Facturare

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

3.1 Setarea

Se aplică un tarif de setare unică, inițială, în conformitate cu termenii privind rata și facturarea specificați în Documentul 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. Servicii de Setare La Cerere

4.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for As-Shipped Applications On-Demand Set-up

Acest serviciu de setare stabilește oferta IBM SaaS în care IBM va menține mediul și platforma de aplicații, tehnologia și actualizările aplicațiilor, după cum este necesar și la discreția IBM, pentru toți Clienții IBM SaaS.

4.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) for Fully Configurable Applications On-Demand Set-up

Acest serviciu de setare stabilește oferta IBM SaaS pentru un mediu de platformă menținut de Client. Clientul este responsabil pentru aplicarea actualizărilor aplicațiilor în IBM SaaS și trebuie să facă aceasta în conformitate cu instrucțiunile furnizate cu fiecare actualizare aplicabilă.

5. Opțiunile pentru Termen și Reînnoire

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

6. Suport Tehnic

Suportul tehnic pentru IBM SaaS este furnizat prin e-mail, forumuri online și un sistem de raportare a problemelor online. Suportul Tehnic nu este disponibil ca ofertă separată.

Severitate	Definiție Severitate	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 o interfață cu caracter critic nu funcționează. 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	Impact semnificativ asupra afacerii: 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

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
3	Impact minor asupra afacerii: Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Într-un interval de 4 ore de lucru	Orele de lucru L-V
4	Impact minim asupra afacerii: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

7. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

7.1 Limitarea Non-Producție

Dacă IBM SaaS este desemnat ca "Non-Production" (Non-Producție) sau "Development Environment" (Mediu de Dezvoltare), 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.

Utilizatorii IBM SaaS cu instanțe Non-Production trebuie să aibă dreptul de utilizare pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

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 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) 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.

Clientul trebuie să dețină dreptul de utilizare pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) pentru a obține drepturile pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), care este o Instanță (Instanțe) Non-Producție a IBM SaaS. Cu IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA), se asigură acces de la distanță pentru până la 5 utilizatori, cu un nivel de control superior în mediu.

7.2 Limitarea Produselor IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA)

Toți utilizatorii care au drept de utilizare pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA) trebuie să aibă și un drept de utilizare pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), cu același tip de utilizatori.

Toți utilizatorii care au drept de utilizare pentru următoarele produse trebuie să aibă și un drept de utilizare pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), cu același tip de utilizatori.

- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non Production Capacity Add-on
- IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

7.3 Cookie-uri

Clientul este conștient și acceptă că IBM poate, ca parte a operării normale și asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații 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, în vederea urmăririi utilizării și îmbunătățirii experienței de utilizator și/sau pentru ajustarea interacțiunilor cu Clientul.

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 păstrarea acestor informații și trimiterea oricărei modificări la IBM.

7.5 Cerințele privind Drepturile IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

- Toți utilizatorii care au drept de utilizare pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) trebuie să fie acoperiți de un drept de utilizare pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User.
- Toți utilizatorii care au drept de utilizare pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) trebuie să fie acoperiți de un drept de utilizare pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Occasional User.

7.6 Link-uri la Site-uri Web Terță Parte sau Alte Servicii

Când este aplicabil, în cazul în care Clientul sau un utilizator IBM SaaS transmite conținut către un site web al unei terțe părți sau altui serviciu care este legat la sau este accesibil prin IBM SaaS, sau încorporează într-un mediu IBM SaaS orice conținut terță parte, cum ar fi aplicații sau bază de date, Clientul și utilizatorul IBM SaaS furnizează către IBM consimțământul pentru realizarea unui astfel de transfer de conținut și pentru primirea, utilizarea și suportul oricărui conținut terță parte, dar orice astfel de interacțiune se realizează numai între Client și site-ul web sau serviciul terță parte. IBM nu oferă nicio garanție pentru astfel de site-uri sau servicii terță parte și nu va avea nicio răspundere pentru site-urile sau serviciile terță parte. IBM își rezervă dreptul de a refuza suportul pentru orice aplicație sau proces personalizat sau terță parte, pentru orice motiv, incluzând, dar fără a se limita la: riscuri de securitate sesizate, licențierea sau expuneri privind performanța.

Anexa A

1. Descrierea IBM SaaS

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:

- a. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Self Service User**
Creați cereri, creați rezervări, căutați în baza de date cu cunoștințe, introduceți fișe de pontaj, răspundeți cererilor de ofertă, răspundeți mesajelor e-mail, 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.
- b. **IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere User**
Creați și accesați sarcinile de lucru de pe un dispozitiv mobil utilizând aplicația mobilă IBM TRIRIGA Anywhere. Pentru a obține drepturile pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise Users, Clientul trebuie să dețină dreptul de utilizare pentru IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Anywhere Users.

- c. 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.
- d. 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 funcțiile Self Service, Anywhere și Approvals and Reporting User. 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.
- e. IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Enterprise User
Utilizatorii Autorizați pot participa la toate procesele operaționale și funcțiile administrative implementate. Utilizatorii Concurenți pot participa la toate procesele operaționale și funcțiile administrative implementate, cu excepția instrumentelor pentru rezervări cu auto-servire, offline și de constructor de aplicații.

2. Servicii Opționale

2.1 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud 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.

2.2 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On

Fiecare drept de utilizare IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) Non-Production Capacity Add-On crește mărimea unei Instanțe Non-Producție IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA), pentru a permite ca 30 de utilizatori suplimentari să acceseze Instanța simultan. În cazul în care Clientul crește capacitatea unei Instanțe Non-Producție IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) 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 Non-Producție IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

2.3 Ofertele IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Enterprise User (TRIRIGA) și IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Occasional User (TRIRIGA) sunt add-on-uri opționale, care îi permit Clientului să realizeze personalizări în mediile IBM SaaS și furnizează suport suplimentar pentru gestionarea IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA).

2.4 IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA)

IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud Flex Development Environment (TRIRIGA) îi furnizează Clientului o Instanță Non-Producție și acces îmbunătățit pentru scopuri privind dezvoltarea.

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

Clientii IBM SaaS nu pot accesa sau modifica parametrii de configurare mai jos de nivelul lor 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 Clientii 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) Set-up for As-Shipped Applications sau pentru Clienții IBM SaaS Clients care selectează IBM Facilities and Real Estate Management on Cloud (TRIRIGA) On-Demand Set-up for Fully Configurable Applications.

4. Informații Personale și Conținut Reglementat

Acest IBM SaaS nu este conceput pentru cerințele de securitate specifice conținutului reglementat, cum ar fi informațiile personale sau informațiile personale sensibile. Clientul este responsabil pentru a determina dacă acest IBM SaaS îndeplinește cerințele Clientului privind tipul de conținut pe care îl utilizează Clientul în legătură cu IBM SaaS.

Termenii de Utilizare IBM – Angajamentul privind Nivelul Serviciilor

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. SLA-ul nu este o garanție. SLA-ul este disponibil numai pentru Client și se aplică numai utilizării în mediile de producție.

1. Credite de Disponibilitate

Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată un eveniment care afectează disponibilitatea IBM SaaS. Clientul trebuie să asigure pentru IBM o asistență rezonabilă, în vederea diagnosticării și rezolvării problemei.

Reclamația aferentă tichetului de suport privind neîndeplinirea SLA trebuie să fie trimisă într-un interval de trei zile lucrătoare după terminarea lunii contractate. Compensația pentru o reclamație validă privind SLA-ul va fi un credit pentru o factură viitoare pentru IBM SaaS, în funcție de durata intervalului de timp în care nu este disponibilă procesarea sistemului de producție pentru IBM SaaS ("Timpul de Nefuncționare"). Timpul de Nefuncționare este măsurat din momentul în care Clientul raportează evenimentul, până în momentul în care IBM SaaS este restaurat, fără a fi inclus timpul aferent unei întreruperi produse de mentenanța planificată sau anunțată, de cauze care nu sunt controlate de IBM, de probleme generate de conținutul, tehnologia, design-ul sau instrucțiunile Clientului sau ale unei terțe părți, de platforme și configurații de sistem nesuportate sau alte erori ale Clientului, de incidente de securitate cauzate de Client sau de testarea securității de către Client. IBM va furniza cea mai mare compensație aplicabilă, în funcție de disponibilitatea cumulativă a IBM SaaS pe durata fiecărei luni contractate, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Compensația totală privind orice lună contractată nu poate depăși 10% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.

2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată

Disponibilitatea într-o lună contractată	Compensație (% din tariful de abonare lunar* pentru luna contractată care face obiectul reclamației)
< 99,8%	2%
< 98,8%	5%
<95,0%	10%

* Dacă oferta IBM SaaS a fost achiziționată de la un Partener de Afaceri IBM, tariful de abonare lunar va fi calculat în funcție de prețul de listă din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru luna contractată care face obiectul reclamației, cu o reducere de 50%. IBM va face un rabat disponibil în mod direct pentru Client.

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o lună contractată minus numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o lună contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 475 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

43.200 minute într-o lună contractată de 30 de zile	
- 475 de minute Timp de Nefuncționare	
= 42.725 de minute	
<hr/>	
43.200 de minute în total	= 2% credit de Disponibilitate pentru disponibilitate de 98,9% în luna contractată