

Termenii de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS

IBM Cognos Controller on Cloud

Termenii de Utilizare ("TdU") sunt alcătuiți din acești Termeni de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS ("Termenii Specifici Ofertei SaaS") și un document intitulat Termenii de Utilizare IBM – Termeni Generali ("Termenii Generali"), disponibil la următorul URL: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

În eventualitatea unui conflict, Termenii Specifici Ofertei SaaS vor prevala față de Termenii Generali. Prin comandarea, accesarea sau utilizarea IBM SaaS, Clientul este de acord cu Termenii de Utilizare.

Termenii de Utilizare sunt guvernați de IBM International Passport Advantage Agreement, IBM International Passport Advantage Express Agreement sau IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, după caz ("Contractul"), care împreună cu Termenii de Utilizare reprezintă acordul complet.

1. IBM SaaS

Acești Termeni Specifici Ofertei SaaS acoperă următoarele oferte IBM SaaS:

- IBM Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

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:

- 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.
- 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.
- Angajament** – este o unitate de măsură pentru obținerea serviciilor. Un Angajament constă în servicii profesionale și/sau de instruire asociate cu IBM SaaS. Trebuie obținute drepturi de utilizare suficiente pentru a acoperi fiecare Angajament.

3. Tarife și Facturare

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

3.1 Setarea

Tarifele pentru setare vor fi 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.

3.4 Tarife La Cerere

Opțiunile La Cerere vor fi facturate în luna în care opțiunea respectivă a fost comandată de către Client, în conformitate cu rata specificată în Documentul Tranzacțional.

4. Servicii la Distanță

Serviciul la distanță IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud include până la 80 de ore de instruire și asistență, incluzând identificarea facilitată a unui caz inițial de utilizare IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC), instruire pentru planificarea proiectelor și inițierea în implementarea IBM CCoC, instruire privind practicile cu valoare dovedită pentru crearea rapoartelor IBM CCoC și instruire pentru întreținerea și administrarea IBM CCoC. Serviciile sunt achiziționate per Angajament și expiră la 90 de zile de la cumpărare, indiferent dacă au fost utilizate sau nu toate orele.

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 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.

5.3 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.

6. Suport Tehnic

Suportul tehnic este furnizat pe durata Perioadei de Abonare și nu este disponibil ca ofertă separată. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare.

IBM va face disponibilă publicația IBM Software as a Service Support Handbook, care conține informații și procesele privind suportul tehnic pentru IBM SaaS.

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 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	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
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

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
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 Oferta de Bază

Fiecare IBM SaaS include o instanță de producție, o instanță non-producție și un istoric de date de până la trei ani.

7.2 Rolurile de Utilizator

IBM Cognos Controller este un software de consolidare financiară, care furnizează suport pentru procesele de închidere, consolidare și raportare. Această ofertă le permite utilizatorilor furnizarea rezultatelor financiare, crearea rapoartelor financiare și de gestionare și furnizarea unei vizualizări la nivel de companie cu indicatorii financiari și indicii de măsurare cheie.

IBM Cognos Controller User on Cloud permite consolidarea, reportarea și administrarea sistemului.

Pentru acest IBM SaaS, Clientul poate furniza acces clienților din afara Întreprinderii Clientului. Acești utilizatori vor fi considerați Utilizatori IBM SaaS și vor primi drepturi corespunzătoare. Clientului îi revine responsabilitatea de a asigura respectarea acestor termeni de către Utilizatorii IBM SaaS.

7.3 Limitarea Non-Producție

Dacă IBM SaaS este desemnat ca "Non-Production" (Non-Producție), IBM SaaS poate fi utilizat numai ca parte a activităților Clientului care nu sunt destinate producției, incluzând, dar fără a se limita la, testarea, ajustarea performanței, diagnosticarea erorilor, benchmarking-ul, 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.

7.4 Cerințele Minime

Clientul trebuie să aibă drept de utilizare pentru cel puțin 25 (douăzeci și cinci) IBM Cognos Controller User on Cloud.

7.5 Programe pentru Gestionarea Conformității

IBM SaaS poate fi utilizat pentru a ajuta Clientul să-și îndeplinească obligațiile privind conformitatea, care pot fi bazate pe legi, reglementări, standarde sau practici. Indicațiile, sugestiile de utilizare sau ghidările furnizate de IBM SaaS nu constituie o consiliere juridică, de contabilitate sau alt tip de consiliere profesională, iar Clientului i se recomandă să apeleze la propriul său expert juridic sau de altă natură. Clientul este singurul responsabil pentru asigurarea faptului că Clientul, activitățile, aplicațiile și sistemele lui se conformează tuturor legilor, reglementărilor, standardelor și practicilor în vigoare. Utilizarea IBM SaaS nu garantează conformitatea cu nicio lege, reglementare, standard sau practică.

7.6 Locații și Servicii Terță Parte

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 intermediul IBM SaaS, Clientul sau Utilizatorul IBM furnizează către IBM consimțământul pentru permiterea unui astfel de transfer de Conținut, dar această 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.

7.7 Utilizările Interzise

Următoarele utilizări sunt interzise de Microsoft:

Nu este permisă Utilizarea care implică un Risc Mare: Clientul nu poate utiliza IBM SaaS în nicio aplicație sau situație în care o defecțiune IBM SaaS ar putea determina decesul sau rănirea gravă a unei persoane sau deteriorarea gravă a unor bunuri sau a mediului înconjurător ("Utilizare cu Risc Mare"). Exemplele de Utilizare cu Risc Mare includ, dar fără a se limita la, următoarele: aparate de zbor sau alte modalități prin care se realizează transportul unui număr mare de oameni, instalații nucleare sau chimice, sisteme pentru salvarea vieții, echipament medical implantabil, vehicule cu motor sau sisteme de

armament. Utilizarea cu Risc Mare nu include utilizarea IBM SaaS în scopuri administrative, pentru stocarea datelor de configurație, instrumente pentru inginerie și/sau configurare sau alte aplicații care nu sunt destinate controlului și care, în urma unei defecțiuni, nu determină moartea sau rănirea persoanelor sau deteriorarea gravă a unor bunuri sau a mediului înconjurător. Aceste aplicații care nu sunt destinate controlului pot să comunice cu aplicațiile care asigură controlul, dar trebuie să nu fie implicate direct sau indirect în funcția de control.

7.8 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.

7.9 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

IBM Cognos Controller este un software de consolidare financiară, care furnizează suport pentru procesele de închidere, consolidare și raportare. Această ofertă le permite utilizatorilor furnizarea rezultatelor financiare, crearea rapoartelor financiare și de gestionare și furnizarea unei vizualizări la nivel de companie cu indicatorii financiari și indicii de măsurare cheie.

1. IBM SaaS include următoarele:

1.1 Recuperarea după Dezastru

În cazul în care IBM SaaS nu mai este disponibil din cauza unui eveniment cu efect catastrofal sau alt cauză ce nu poate fi controlată de IBM, IBM va acționa în vederea refacerii accesului Clientului la IBM SaaS după cum urmează:

- IBM va furniza hardware-ul, software-ul și infrastructura de rețea prin intermediul rețelei centrului de date IBM, astfel încât Clientul să poată avea din nou acces la IBM SaaS în termen de 14 zile.

Mediul va fi restaurat prin utilizarea celui mai recent backup de Conținut, după cum se arată mai jos, pierderea de Conținut a setului de date restaurat nefiind mai mare de 24 de ore.

1.2 Backup-ul Conținutului

IBM SaaS include numai backup-ul Conținutului din spațiul de folder partajat. Zilnic, sunt realizate backup-uri și replicate în altă bază de date, aflată într-un centru de date separat, ca prevedere față de apariția în locația principală a unui eveniment cu urmări catastrofale sau care nu poate fi controlat de IBM. IBM păstrează backup-urile prin rotație: La fiecare 7 zile este realizat un backup complet al bazei de date, iar în fiecare din zilele următoare ale săptămânii este realizat un backup diferențial comparativ. IBM va păstra backup-urile diferențiale zilnice din ultimele 7 zile și 4 backup-uri complete anterioare (acoperind un interval de 28 de zile de activitate). Când este creat un nou backup complet, cea mai veche versiune este eliminată. Backup-urile sunt criptate static pe un sistem de backup bazat pe discuri și în timpul transmiterii către locația din afara sediului.

2. Situații în care IBM poate fi Răspunzător pentru Serviciile de Recuperare din Dezastre și Serviciile de Backup

Pot apărea circumstanțe în care, din cauza neexecutării obligațiilor de către IBM privind serviciile specificate mai sus pentru Recuperarea din Dezastre și Backup-ul Conținutului, Clientul este îndreptățit să recupereze daunele de la IBM. Indiferent de motivul pentru care Clientul este îndreptățit să solicite despăgubiri de la IBM (inclusiv o nerespectare fundamentală a condițiilor, neglijență, declarații inexacte sau alte pretenții legate de contract sau un prejudiciu), întreaga răspundere a IBM pentru toate pretențiile cumulate, apărute din sau în legătură cu încălcarea de către IBM a obligațiilor privind serviciile pentru Recuperarea din Dezastre și Backup-ul Conținutului va fi inclusă în suma stabilită în Contract pentru răspundere. Această limitare nu se aplică în cazul daunelor pentru vătămare corporală (inclusiv decesul) și al pagubelor aduse bunurilor mobile și imobile pentru care IBM este răspunzător în mod legal.

2.1 Situații în care IBM nu este Răspunzător pentru Serviciile de Recuperare din Dezastre și Serviciile de Backup

ÎN NICIO ÎMPREJURARE IBM, DEZVOLTATORII DE PROGRAME SAU FURNIZORII SĂI NU SUNT RĂSPUNZĂTORI PENTRU ORICARE DINTRE URMĂTOARELE, CHIAR DACĂ AU FOST INFORMAȚII ÎN LEGĂTURĂ CU POSIBILITATEA APARIȚIEI LOR:

- DAUNE SPECIALE, INCIDENTALE, CARACTERISTICE SAU INDIRECTE, SAU PENTRU ORICE DAUNE CU CONSECINȚE ECONOMICE; SAU
- PIERDEREA PROFITURILOR, VENITURILOR, A ACTIVITĂȚII, A REPUTAȚIEI SAU A ECONOMIILOR.

3. Termeni Suplimentari

Fără a ține cont de nicio prevedere contrară stabilită în Termenii Generali, IBM SaaS este destinat stocării și primirii informațiilor individuale privind salariul.

Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, acesta fiind aplicabil dacă este specificat în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului:

Se va aplica versiunea acestui SLA care este în vigoare la începerea sau reînnoirea termenului abonamentului Clientului. Clientul înțelege că SLA-ul nu constituie o garanție pentru Client.

1. Definiții

- a. **Credit de Disponibilitate** – înseamnă remediul pe care IBM îl furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Disponibilitate va fi aplicat sub formă de credit sau reducere pentru o viitoare factură, cu tariful de abonare la IBM SaaS.
- b. **Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Clientul o trimite către IBM ca urmare a neîndeplinirii unui SLA pe durata unei Luni Contractate.
- c. **Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună întreagă a duratei termenului IBM SaaS, măsurată de la 00:00 Eastern US Time în prima zi a lunii până la 23:59 Eastern US Time în ultima zi a lunii.
- d. **Timp de Nefuncționare** – înseamnă intervalul de timp în care sistemul de producție care lucrează pentru IBM SaaS a fost oprit și utilizatorii Clientului nu mai pot utiliza toate aspectele IBM SaaS pentru care au permisiuni. Timpul de Nefuncționare nu include intervalul de timp în care indisponibilitatea IBM SaaS este cauzată de:
 - O întrerupere planificată sau anunțată pentru mentenanță;
 - Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastru natural, întreruperea comunicației prin internet, mentenanță de urgență etc.);
 - Probleme legate de aplicațiile, echipamentul sau datele Clientului sau ale unei terțe părți;
 - Nerespectarea de către Client a cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate pentru accesarea IBM SaaS; sau
 - Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni furnizate către IBM de Client sau de o terță parte în numele Clientului
- e. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui SLA.

2. Credite de Disponibilitate

- a. Pentru a trimite o Reclamație, Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1 pentru fiecare Eveniment, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată că Evenimentul îi afectează utilizarea IBM SaaS. 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. Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Disponibilitate aplicabil pe baza SLA-ului 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. În cazul unui Serviciu Bundle (oferte IBM SaaS individuale împachetate și vândute împreună cu un preț combinat unic), Creditul de Disponibilitate va fi calculat pe baza prețului lunar combinat unic al Serviciului Bundle, nu pe baza tarifului lunar de abonare la fiecare IBM SaaS individual. Clientul poate trimite numai Reclamații referitoare la un IBM SaaS individual dintr-un bundle în oricare Lună Contractată, iar IBM nu va fi răspunzător pentru Creditele de Disponibilitate privind mai multe oferte IBM SaaS dintr-un bundle, în oricare Lună Contractată.

- e. În cazul în care Clientul a cumpărat IBM SaaS de la un revânzător IBM valid printr-o tranzacție de remarketing în care IBM deține principala responsabilitate pentru livrarea IBM SaaS și angajamentele din SLA, Creditul de Disponibilitate va fi bazat pe prețul RSVP (Relationship Suggested Value Price) din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației, cu o reducere de 50%.
- f. Totalul Creditelor de Disponibilitate acordate pentru orice Lună Contractată nu va depăși în nicio situație zece procente (10%) din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual plătit de Client către IBM pentru IBM SaaS.

3. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată este după cum urmează:

Disponibilitatea într-o Lună Contractată	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Mai puțin de 95,0%	10%

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 476 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 476 de minute Timp de Nefuncționare = 42.724 minute <hr/> 43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile	= 5% Credit de Disponibilitate pentru 98,9% Disponibilitatea în Luna Contractată
--	---

4. Excluderi

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

- Servicii beta și trial.
- Mediile care nu sunt de producție, incluzând, dar fără a se limita la, mediile de testare, de recuperare după un dezastru, de asigurare a calității sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permiși ai unui Client pentru IBM SaaS.