

IBM Digital Experience 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 Digital Experience on Cloud
- IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability
- IBM Digital Experience on Cloud Service Request
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Capacity
- IBM Digital Experience On Cloud Additional Storage

2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

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

- a. Instanța 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.
- b. Cererea este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. O Cerere este actul prin care un client autorizează IBM să presteze un serviciu. În funcție de serviciu, Cererea poate fi sub formă de notificare scrisă sau o cerere de suport transmisă prin apel telefonic, e-mail sau online. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Cereri trimise către IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.
- c. Terabyte-ul este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Un Terabyte este 2 la puterea 30 de byți. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Terabytes procesați 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 Tarife Lunare Parțiale

Tarifal lunar parțial este o rată zilnică prorată care va fi facturată Clientului. Tarifele lunare parțiale sunt calculate în funcție de zilele rămase din luna parțială, care începe la data la care Clientul este notificat de către IBM cu privire la disponibilitatea accesului la IBM SaaS.

3.2 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. Opțiunile pentru Reînnoirea Perioadei de Abonare IBM SaaS

În Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) a Clientului, va fi specificat dacă IBM SaaS va fi reînnoit la sfârșitul Perioadei de Abonare, prin desemnarea unei dintre următoarele:

4.1 Reînnoire Automată

Dacă în Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) a Clientului se specifică reînnoirea automată, Clientul poate termina Perioada de Abonare IBM SaaS care expiră, printr-o cerere scrisă, trimisă către reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, cu cel puțin nouăzeci (90) de zile înaintea datei de expirare care este specificată în PoE. Dacă IBM sau Partenerul de Afaceri IBM nu primește o astfel de notificare privind terminarea până la data expirării, Perioada de Abonare care expiră va fi reînnoită automat pentru un an sau pentru durata Perioadei de Abonare inițiale, după cum este specificat în PoE.

4.2 Facturare Continuă

În cazul în care PoE specifică reînnoirea Clientului ca fiind continuă, Clientul va avea acces în continuare la IBM SaaS și va fi facturat încontinuu pentru utilizarea IBM SaaS. Pentru a întrerupe utilizarea IBM SaaS și a opri procesul de facturare continuă, înainte cu nouăzeci (90) de zile, Clientul va trebui să trimită către IBM sau Partenerul de Afaceri IBM o notificare scrisă prin care să solicite anularea IBM SaaS. După anularea accesului Clientului, Clientul va fi facturat pentru tarifele de acces neplătite până în luna în care a devenit efectivă anularea.

4.3 Reînnoire Solicitată

Când în PoE se specifică "terminare" pentru tipul de reînnoire al Clientului, IBM SaaS se va termina la sfârșitul Perioadei de Abonare și Clientul nu va mai avea acces la IBM SaaS. Pentru a continua să utilizeze IBM SaaS după data terminării, Clientul va trebui să plaseze o comandă cu reprezentantul de vânzări IBM sau Partenerul de Afaceri IBM, pentru a achiziționa o nouă Perioadă de Abonare.

5. Suport Tehnic

Pe durata Perioadei de Abonare, după ce IBM anunță Clientul că este disponibil accesul la SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin e-mail, telefon și un sistem de raportare a problemelor online. Orice îmbunătățiri, actualizări și alte materiale furnizate de către IBM ca parte a suportului tehnic sunt considerate ca făcând parte din IBM SaaS și, ca urmare, sunt guvernate de acești Termeni de Utilizare. Suportul Tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

Puteți găsi informații suplimentare despre orele de disponibilitate, adresele de e-mail, sistemele de raportare online a problemelor și alte procese și mijloace de comunicare pentru suport tehnic, la:

http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns	Obiective Timp de Rezolvare
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 30 de minute de lucru	24x7	Într-un interval de 4 ore de lucru
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	Într-un interval de 12 ore de lucru
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	Într-un interval de 24 de ore de lucru
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	Într-un interval de 48 ore de lucru

Articole neacoperite de Suportul Tehnic

Suportul tehnic nu include asistență la:

- a. proiectarea și dezvoltarea aplicațiilor;
- b. probleme apărute din cauza utilizării de către Client a IBM SaaS într-un mediu de operare diferit de cel specificat; sau
- c. produsele și serviciile Clientului sau ale unei terțe părți sau la probleme apărute din cauza utilizării IBM SaaS cu produsele sau serviciile Clientului sau ale unei terțe părți.

6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

6.1 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 urmărire 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.

6.2 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.

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

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 și Utilizatorul IBM SaaS 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 sau declarație cu privire la astfel de site-uri sau servicii terță parte și nu va avea nicio răspundere pentru site-urile sau serviciile terță parte.

6.4 Utilizarea Restricționată a Software-ului de Activare

IBM WebSphere Portal Server (Portalul) este distribuit cu acest Serviciu Cloud și poate fi implementat numai ca parte a mediilor de Dezvoltare și Testare interne, pentru activități interne care nu sunt destinate producției, incluzând, dar fără a se limita la, 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 Portalului utilizând interfețe de programare a aplicațiilor (API - application programming interface) publicate. Dumneavoastră nu sunteți autorizat să utilizați nicio parte a Portalului pentru orice alt scop fără achiziționarea drepturilor corespunzătoare pentru producție, separat de abonamentul dumneavoastră pentru Serviciul Cloud.

Anexa A

1. Privire de Ansamblu asupra IBM SaaS

IBM SaaS furnizează o platformă de experiență digitală gestionată, pentru construirea și gestionarea site-urilor multi-canal pentru clienți, parteneri și angajați. IBM SaaS include capabilitățile de portal, gestionarea conținutului web, sindicalizare și integrare.

2. Capabilitățile Ofertei SaaS IBM Digital Experience on Cloud

2.1 Mediile de Operare

Acest SaaS include un mediu de operare runtime Producție, dedicat, și un mediu de operare Creație, care conțin IBM WebSphere Portal și IBM Web Content Manager, pentru crearea și gestionarea conținutului web și a fluxurilor de lucru conexe.

2.2 Virtual Private Network (VPN)

IBM SaaS include o conexiune VPN bazată pe software pentru site-ul clientului, care asigură accesul sigur și criptat la mediile de operare.

3. Capabilitățile Ofertei SaaS IBM Digital Experience on Cloud Continuous Availability

Acest SaaS include toate capabilitățile IBM Digital Experience on Cloud descrise mai sus. În plus, furnizează capabilitățile pentru satisfacerea necesităților de înaltă disponibilitate ale acestor medii.

4. IBM Digital Experience on Cloud Service Requests

Cu Service Requests, clientul poate plasa o cerere de serviciu, dintr-o listă specificată, pentru mediul lor IBM SaaS. Clientul trebuie să aibă cel puțin un drept de utilizare Service Request pentru un pachet de 20 de cereri pentru IBM SaaS, având opțiunea de a cumpăra pachete adiționale.

5. Caracteristici Opționale

5.1 Capacitate Suplimentară

IBM SaaS furnizează o opțiune pentru a cumpăra capacitate de calcul suplimentară. Fiecare instanță de IBM Digital Experience on Cloud Additional Capacity determină creșterea cu 4 CPU-uri virtuale a clusterului WebSphere Portal al instanței IBM SaaS.

5.2 Stocare Suplimentară

IBM SaaS furnizează o opțiune pentru a cumpăra spațiu de stocare suplimentar pentru baza de date internă și depozitul de documente încorporat. Fiecare unitate a IBM Digital Experience on Cloud Additional Storage determină creșterea cu 1 TB a spațiului de stocare total al IBM SaaS.

Anexa B

IBM furnizează următorul angajament privind nivelul serviciilor ("ANS") 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 ANS care este în vigoare la începerea sau reînnoirea abonamentului. Înțelegeți că ANS-ul nu constituie o garanție pentru dumneavoastră.

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 ANS într-o Lună Contractată.
- c. "Lună Contractată" înseamnă fiecare lună a duratei termenului IBM SaaS, 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.
- d. "Timp de Nefuncționare" înseamnă perioada 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. dezastre naturale, 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 ANS.

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 ANS-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 ANS, 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:

Nivelul de Serviciu Realizat (pe durata unei Luni Contractate)	Credit de Disponibilitate (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
< 99,93%	2%
< 98,80%	5%
< 95,00%	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 45 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 45 de minute Timp de Nefuncționare = 43.155 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 99,90% Disponibilitate, = 2% Credit de Disponibilitate pentru Disponibilitate < 99,93% în Luna Contractată
---	--

4. Excluderi

Acest ANS este disponibil numai pentru Clienții IBM. Acest ANS 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, de intermediere sau de dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții sau invitații permiși ai unui Client IBM pentru IBM SaaS.