

Termenii de Utilizare IBM – Termeni Specifici Ofertei SaaS

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 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

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:

- 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.
- 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 Tarife Lunare Parțiale

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

3.2 Tarife pentru Setare și Setare La Cerere

IBM va aplica un tarif pentru Setare la furnizarea inițială a IBM SaaS, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional. Tarifele pentru Setare La Cerere, după cum este specificat în Documentul Tranzacțional, vor fi aplicate atunci când Clientul solicită activarea părții La Cerere.

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 uneia 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 IBM SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin telefon, e-mail 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 privind utilizarea sau Clientul nu poate 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 pentru:

- Proiectarea și dezvoltarea aplicațiilor;
- 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 problemele 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 a asigurării suportului pentru IBM SaaS, să colecteze informații personale de la Client (angajații și contractorii Clientului) privind utilizarea IBM SaaS, prin urmărire (tracking) 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 pentru 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 păstrarea 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 IBM SaaS și poate fi implementat numai ca parte a mediilor de Dezvoltare și Testare interne ale Clientului, 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. Clientul nu este autorizat să utilizeze nicio parte a Portalului, pentru niciun alt scop, fără achiziționarea drepturilor corespunzătoare pentru producție, separat de abonamentul Clientului pentru IBM SaaS.

6.5 Cod și Teste Furnizate de Client

Codul furnizat de Client poate fi implementat pe IBM SaaS cu următoarele restricții:

- Pentru utilizarea cu IBM Web Content Manager (WCM), codul furnizat de Client poate utiliza numai API-uri de extensie WCM, cum ar fi cele pentru acțiuni de flux de lucru personalizate, plugin-uri de randare, furnizori de text și altele, după cum este specificat pe website-ul Knowledge Center, la: http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita.
- Un Manager de Mașini Virtuale (Virtual Machine Manager - VMM) poate fi configurat numai pe baza depozitului de utilizatori furnizat de IBM. Mecanismele de securitate externe pot fi configurate numai prin tehnici de aserțiune de utilizator suportate (de ex. Security Assertion Markup Language (SAML)).

Codul furnizat de Client pentru implementare trebuie să fie în formatul Portal Application Archive (PAA), iar Clientul trebuie să garanteze că are dreptul de a furniza codul către IBM pentru implementarea în serviciu.

Înainte de implementarea pentru producție, Clientul trebuie să certifice că codul furnizate operează corect și că a trecut testele funcționale și de performanță. În plus, Clientul nu poate rula orice fel de teste de performanță pe IBM SaaS.

6.6 Utilizarea Conținutului

Clientul este responsabil pentru obținerea tuturor permisiunilor necesare pentru utilizarea, furnizarea, stocarea și procesarea conținutului din IBM SaaS și suport și îi acordă IBM permisiunea de a face același lucru.

6.7 Suport pentru Activele din IBM Collaboration Solutions Catalog

IBM, la cererea Clientului, poate instala și configura în IBM SaaS active din IBM Collaboration Solutions Catalog (cunoscut și ca IBM Green House, https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp).

Toate aceste active (incluzând, dar fără a se limita la, Content Template Catalog, Site Builder și Script Portlet) sunt subiect al termenilor și condițiilor specificate pentru IBM Collaboration Solutions Catalog, iar prin utilizarea acestor active cu IBM SaaS, Clientul acceptă termenii respectivi. Suportul pentru utilizarea acestor active cu IBM SaaS este furnizat de IBM în condiții rezonabile din punct de vedere comercial.

În plus, nu se garantează că un conținut creat prin utilizarea acestor active va funcționa corect după realizarea unui upgrade pentru IBM SaaS. Orice astfel de upgrade este realizat fără a migra manual conținutul creat de Client prin utilizarea acestor active, iar o astfel de migrare rămâne responsabilitatea Clientului.

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.

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

1.1 Servicii pentru Setare și Setare La Cerere

Serviciile IBM Digital Experience on Cloud Setup și IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup includ consultanță de la distanță, practici bune, instruire și configurarea IBM SaaS. Aceste servicii includ următoarele activități:

- Asigurarea asistenței pentru colectarea cerințelor tehnice;
- Asigurarea asistenței pentru a configura securitatea utilizatorilor, conectivitatea VPN și autentificarea unică (single sign-on);
- Examinarea planurilor de implementare ale Clientului;
- Consiliere privind documentația disponibilă, instruirea și suportul; și
- Asigurarea asistenței pentru coordonarea echipei Clientului cu echipa IBM pe durata setării inițiale.

2. Capabilitățile Ofertei SaaS IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance

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

3. Capabilitățile Ofertei SaaS IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance

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.

3.1 Servicii pentru Gestionarea Succesului Clientului

IBM furnizează, până la patru (4) ore pe săptămână, servicii de asistență de la distanță pentru gestionarea succesului Clientului privind utilizarea IBM SaaS. Aceste servicii includ, dar fără a se limita la, consiliere privind activitățile mentenanței planificate sau de urgență, asistență pentru rezolvarea situațiilor de întrerupere, consiliere privind noile capabilități ale produsului și implementarea celor mai bune practici, contactarea altor experți IBM atunci când este cazul, colectarea feedback-ului Clientului privind serviciul și, în general, furnizarea ajutorului de care are nevoie Clientul pe durata termenului abonamentului.

4. Caracteristici Opționale

4.1 IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity

Oferta IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity poate fi achiziționată pentru a extinde capacitatea de prelucrare a ofertei SaaS IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance, cu 2 CPU-uri virtuale per instanță.

4.2 IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity

Oferta IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity poate fi achiziționată pentru a extinde capacitatea de prelucrare a ofertei SaaS IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance, cu 2 CPU-uri virtuale per instanță.

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 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. 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 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 pentru IBM SaaS

Disponibilitatea ofertei IBM SaaS IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance 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)
< 99,50%	2%
<98,00%	5%
<94,50%	10%

Disponibilitatea ofertei IBM SaaS IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance 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)
< 99,93%	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 pentru oferta IBM SaaS IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance:

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 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 Testare, Recuperare după un dezastru, Asigurarea calității, Intermediere sau Dezvoltare.
- Reclamații făcute de către utilizatorii, vizitatorii, participanții și invitații permiși ai unui Client IBM pentru IBM SaaS.