

## IBM dashDB Enterprise

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 sau IBM International Passport Advantage Express Agreement, 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 dashDB Enterprise 64 Virtual Machine

### 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 din 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 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.

### 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 înainte de data 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 SaaS este disponibil în două feluri:

### 5.1 Suport Gratuit

Toți clienții IBM SaaS beneficiază de Suport Gratuit. Un utilizator al resurselor furnizate de platformă poate vizita Forumul DeveloperWorks (<https://developer.ibm.com/bluemix>), unde poate posta o întrebare despre orice articol inclus în IBM SaaS. Pentru întrebările postate în forum, nu este asigurat un acord pentru nivelul serviciilor privind răspunsul sau angajarea pentru găsirea unei soluții. Suportul Gratuit nu include dreptul de acces la Sistemul de Tichete de Suport. Toate întrebările sau problemele sunt tratate în Forum.

### 5.2 Suport Standard

Clienții care beneficiază de Suport Standard pot deschide tichete în Sistemul IBM de Tichete pentru Suport. O echipă IBM de suport dedicată va tria tichetele în funcție de severitatea definită de Client.

Toate tichetele deschise de clienții cu Suport Standard sunt investigate în vederea stabilirii cauzei principale. Când sunt necesare date de diagnosticare pentru a izola o problemă, Clientului îi va fi solicitată permisiunea de a fi accesate istoricele și alte date de determinare a problemei din aplicația Clientului, pentru facilitarea determinării cauzei principale. Neacordarea permisiunii de acces la aceste date poate duce la întârzierea rezolvării problemei. După finalizarea analizei cauzei principale, echipa va executa una dintre următoarele acțiuni:

- a. Cauza principală se află în IBM SaaS  
Dacă este deschis un tichet și analiza cauzei principale determină că există un defect în IBM SaaS, prioritatea de tratare a tichetului va fi în funcție de severitatea setată de Client.
- b. Cauza principală se află într-un Serviciu Terță Parte  
Serviciile terță parte provin de la furnizori care nu fac parte din IBM. Ele pot fi furnizate de entități software individuale, de parteneri sau de ISV-uri. Dacă este deschis un tichet și analiza cauzei principale determină că există un defect într-un Serviciu Terță Parte, IBM nu are obligația de a furniza o corecție.
- c. Cauza principală se află într-un Serviciu cu Sursă Deschisă sau de Comunitate  
Serviciile cu Sursă Deschisă sau de Comunitate sunt furnizate de comunități de software cu sursă deschisă, care nu fac parte din IBM. Dacă este deschis un tichet și analiza cauzei principale determină că există un defect într-un Serviciu de Comunitate, IBM nu are obligația de a furniza o corecție. În plus, IBM va închide tichetul respectiv și va direcționa clientul către comunitate sau forum pentru suport.

### 5.3 Detalii privind Suportul Tehnic

**Orele de Operare pentru Suport sunt după cum urmează:**

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

**Suportul după Program:**

Suportul după Program (în afara orelor de operare normale, specificate mai sus) este disponibil numai pentru problemele de nivel Severitate 1, în zilele de lucru, în weekend-uri și în timpul sărbătorilor. Pentru problemele de nivel Severitate 1, este necesară disponibilitatea clientului 24X7 pentru a ne ajuta la diagnosticarea problemei, altfel acestea sunt retrogradate la nivelul Severitate 2.

Pentru a obține asistență, utilizați oricare dintre aceste metode:

- Din consola dashDB, faceți clic pe link-ul Bluemix Support, sub meniul de ajutor. Veți fi direcționat către portalul web de suport.
- Accesați portalul web de suport direct, la <https://support.ibmcloud.com>.
- Trimiteți un e-mail la [support@bluemix.net](mailto:support@bluemix.net) (includeți "5377#ticket" în linia de subiect, unde ticket este numărul de tichet).

Clientul definește severitatea problemei în funcție de necesitățile afacerii sale.

## **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 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.

### **6.2 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.

## Anexa A

IBM dashDB Enterprise este un serviciu gestionat care vă furnizează asistență pentru dezvoltarea procesării aplicațiilor analitice online. Acest serviciu include o bază de date în care sunt stocate datele de utilizator, într-un format structurat. Baza de date poate fi accesată și modelată conform cerințelor utilizatorului, prin intermediul consolei serviciului. Consola serviciului le permite utilizatorilor să creeze tabele, să încarce date în tabele și să interogheze datele încărcate de utilizator. În serviciu sunt incluse instrumentele și mediile pentru dezvoltarea, stocarea și partajarea rapoartelor analitice. Serviciul include eșantioane și documentația pentru crearea aplicațiilor analitice online.