

## IBM Payments Gateway

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 Payments Gateway
- IBM Payments Gateway API Payment
- IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment
- IBM Payments Gateway Advanced API Payment
- IBM Payments Gateway Settlement

### 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.
- Mie de Evenimente** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Drepturile Mie de Evenimente sunt bazate pe numărul de apariții ale unui anumit eveniment privind utilizarea IBM SaaS, măsurat în pachete de câte o mie. Drepturile Mie de Evenimente sunt specifice ofertei IBM SaaS și tipul de eveniment nu poate fi schimbat sau agregat cu alte drepturi Mii de Evenimente, ale altui IBM SaaS sau tip de eveniment. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi fiecare eveniment care apare pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional.
- Eveniment** – pentru acest IBM SaaS, un Eveniment este definit ca fiind o Tranzacție Master, contorizată în pachete de o mie. O Tranzacție Master este un set de instrucțiuni inițiat dintr-o aplicație externă programului (de exemplu, un canal web bancar pentru afaceri sau un canal de intrare pentru mesaje manuale) sau declanșat de un eveniment din program (de exemplu, o plată repetitivă sau un moment al zilei în care trebuie să înceapă procesarea în masă). Tranzacția Master gestionează activitatea operațională și unitatea logică de lucru, inclusiv toate actualizările și evenimentele asociate cu diverși pași ai procesării, și se termină când este trimisă instrucțiunea finală către aplicația externă sau este finalizat ciclul de viață al procesării. În timpul ciclului său de viață de procesare, o Tranzacție Master va iniția tranzacții subiacente.

### 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 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 și telefon. 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.

În IBM Software as a Service Support Handbook, 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.

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
1	<b>Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt:</b> 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.	Notificarea Clientului într-un interval de 15 minute	24x7
2	<b>Impact semnificativ asupra afacerii:</b> O caracteristică sau o funcție a suferit o restricție importantă privind utilizarea sau Clientul riscă să nu poată îndeplini termene limită ale afacerii.	Notificarea Clientului într-un interval de 15 minute	Orele de lucru locale, L-V

Severitate	Definiție Severitate	Obiective Timp de Răspuns	Acoperire Timp de Răspuns
3	<b>Impact minor asupra afacerii:</b> Indică situația în care serviciul sau funcționalitatea permite utilizarea și nu are un impact critic asupra operațiilor.	Nu este necesară notificarea	Orele de lucru locale, L-V
4	<b>Impact minim asupra afacerii:</b> O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Nu este necesară notificarea	Orele de lucru locale, L-V

## 6. Termeni Suplimentari pentru Oferta IBM SaaS

### 6.1 Conformitatea Safe Harbor

IBM se conformează cadrului de lucru U.S. – EU Safe Harbor Framework, așa cum a fost stabilit de Departamentul de Comerț al Statelor Unite privind colectarea, utilizarea și păstrarea informațiilor colectate din Uniunea Europeană. Pentru informații suplimentare privind Safe Harbor sau accesul la declarația de certificare IBM, vizitați <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 6.2 Confidențialitatea Datelor

IBM și Clientul sunt responsabili, fiecare, pentru îndeplinirea obligațiilor care le revin în baza legilor care guvernează datele personale (după cum sunt definite în legile aplicabile privind protecția datelor) care sunt stocate sau procesate de către IBM sau Client în baza acestui Contract ("Datele Clientului"). La executarea acestui Contract, Clientul desemnează IBM ca Procesor al Datelor Clientului. Clientul rămâne singurul responsabil pentru determinarea scopurilor și mijloacelor IBM de procesare a Datelor Clientului în baza acestui Contract, inclusiv pentru stabilirea că o astfel de procesare conform instrucțiunilor Clientului nu va cauza încălcarea de către IBM a legilor aplicabile privind protecția datelor. IBM și Clientul acceptă, fiecare, să nu investigheze pașii parcurși de cealaltă parte pentru asigurarea conformității cu legile aplicabile privind protecția datelor. Nimic din ceea ce prevede acest Contract nu împiedică IBM sau Clientul să parcurgă pașii pe care îi consideră necesari pentru asigurarea conformității cu legile aplicabile privind protecția datelor. Clientul confirmă că este singurul responsabil pentru stabilirea faptului că măsurile de securitate specificate în acest Contract reprezintă măsurile tehnice și organizaționale corespunzătoare pentru protejarea Datelor Clientului, conform cerințelor stipulate de legile aplicabile privind protecția datelor. IBM nu are obligația de a aplica sau respecta alte măsuri de securitate privind Datele Clientului în afara celor specificate în acest Contract și a celor care îi revin ca Procesor al Datelor Clientului; IBM va procesa Datele Clientului după cum este specificat în acest Contract și după cum consideră IBM, într-un mod rezonabil, că este necesar sau corespunzător pentru realizarea serviciilor. Clientul este responsabil în mod exclusiv pentru a determina că orice transfer al Datelor Clientului realizat de către IBM sau Client în afara granițelor unei țări, în baza acestui Contract, respectă legile aplicabile privind protecția datelor.

### 6.3 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.

### 6.4 Declarație privind Practicile de Securitate

Securitatea sistemelor IT implică protejarea sistemelor și informațiilor prin prevenirea, detectarea și acționarea în cazul accesului necorespunzător din interiorul sau exteriorul companiei dumneavoastră. Accesul necorespunzător poate cauza alterarea, distrugerea sau utilizarea inadecvată a informațiilor sau poate permite utilizarea sistemelor dumneavoastră în vederea atacării altor sisteme. Fără o abordare cuprinzătoare a securității, niciun sistem sau produs IT nu poate fi considerat complet securizat și niciun produs sau măsură de securitate nu poate asigura, în mod individual, prevenirea eficientă a accesului necorespunzător. Sistemele și produsele IBM sunt concepute pentru a face parte dintr-un ansamblu cuprinzător de măsuri de securitate, ceea ce implică necesitatea unor proceduri operaționale suplimentare și poate necesita un nivel superior de eficiență pentru alte sisteme, produse sau servicii.

IBM nu garantează că sistemele și produsele sunt imune la acțiunile rău intenționate sau ilegale ale oricărei alte părți.

## 6.5 Obiectivele Privind Nivelul de Servicii

Obiectivele privind nivelul de servicii sunt doar deziderate și nu constituie o garanție pentru Client. Clientul nu va beneficia de rambursare, creditare sau alt remediu în eventualitatea că IBM nu realizează obiectivele privind nivelul de servicii.

Serviciu	Obiectiv
Timp total procesare lot	90% din toate loturile de tranzacții vor fi procesate până la finalizare în mai puțin de 60 de minute de la primire.
Reacție la e-mail	95% din mesajele e-mail trimise către adresa comună de suport IBM vor primi răspuns într-un interval de 24 de ore de lucru.
Timp de răspuns apel Help Desk 24x7	Centrul IBM Help Desk 24x7 va răspunde apelurilor telefonice în mai puțin de 60 de secunde.
Gestionare securitate	<ul style="list-style-type: none"><li>• Certificarea IBM PCI-DSS Nivel 1 va fi reînnoită cel puțin o dată pe an.</li><li>• IBM va remedia vulnerabilitățile de securitate de severitate mare într-un interval de 10 zile.</li><li>• IBM va remedia vulnerabilitățile de securitate de severitate mică într-un interval de 30 de zile.</li></ul>
Disponibilitate sistem pre-producție	<ul style="list-style-type: none"><li>• Disponibil pentru testare client 24x7</li><li>• Sistemul pre-producție nu este supravegheat în afara orelor normale de lucru din Europa Centrală.</li><li>• Incidentele legate de sistemul pre-producție vor fi tratate, în mod implicit, ca fiind de severitate 3.</li></ul>

## Anexa A

### 1. IBM Payments Gateway

IBM Payments Gateway asigură conectivitatea cu mediile de dezvoltare, pre-producție și producție. Funcționalitatea include următoarele:

- Seif PCI (Payment Card Industry), o facilitate de stocare concepută pentru a asigura securitatea informațiilor de plată cu caracter sensibil
- Gateway de plată, care realizează dirijarea, comutarea și procesarea tranzacțiilor de plată cu procesoarele terță parte
- Terminal virtual, un instrument web conceput pentru colectarea plăților în centrele de apelare, gestionarea creditelor și operațiile de plată back-office
- Autentificare proiectată cu caracteristici de securitate
- Instrumente pentru prevenirea fraudelor
- Capabilități de generare a rapoartelor
- Documentație

### 2. Componente Suplimentare Exigibile

Clientul trebuie să cumpere IBM Payments Gateway împreună cu cel puțin una (1) dintre următoarele oferte IBM SaaS Payment:

#### a. IBM Payments Gateway API Payment

Funcționalitatea include:

- Tranzacțiile sunt transmise printr-un API, care constă într-un set de servicii web concepute pentru a facilita integrarea cu sistemele client. Acest API furnizează o interfață unică pentru plățile globale ale băncilor și procesorilor dintr-un număr mare de țări și în diverse monede.

#### b. IBM Payments Gateway Hosted-Page Payment

Funcționalitatea include:

- Tranzacțiile sunt transmise prin Hosted Payment Page (HPP), o interfață grafică de utilizator (GUI) pentru colectarea plăților și gestionarea portofelului, concepută pentru a fi integrată în website-uri, site-uri de comerț mobil, aplicații Smart Phone, aplicații de centru de apelare (call center) și sisteme de colectare back-office. Interfața Hosted Payment Page este proiectată pentru furnizarea într-un cadru inline HTML (iframe).

#### c. IBM Payments Gateway Advanced API Payment

Funcționalitatea include:

- Tranzacțiile sunt transmise prin interfața JavaScript Object Notation (JSON), care este concepută pentru a facilita dezvoltarea funcțiilor de plată în aplicațiile Smart Phone native.
- Interfața JSON furnizează un set de API-uri de plată care sunt rulate utilizând metode HTTP pentru URL-ul asociat, cu datele livrate în formatul JSON.

Următoarea ofertă IBM Payments Gateway poate fi cumpărată opțional:

#### d. IBM Payments Gateway Settlement

Funcționalitatea include:

- Tranzacțiile sunt transmise de la vânzător la instituția financiară a cumpărătorului, iar acestea conțin informațiile de plată ce permit realizarea decontării.

## Anexa B

IBM furnizează Clientului său acest Acord privind Nivelul Serviciilor (Service Level Agreement - SLA) cu condiția respectării următorilor termeni și el este 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 Perioadei de Abonare. SLA-ul nu este o garanție.

### 1. Definiții

- a. **Credit de Serviciu** – înseamnă compensația pe care IBM o furnizează pentru o Reclamație validată. Creditul de Serviciu va fi aplicat sub formă de credit pentru o viitoare factură pentru IBM SaaS.
- b. **Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Clientul o trimite către IBM ca urmare a neîndeplinirii unui nivel de serviciu pe durata unei Luni Contractate.
- c. **Lună Contractată** – înseamnă fiecare lună calendaristică întregă din durata Perioadei de Abonare la IBM SaaS, măsurată de la 12:00 GMT în prima zi a lunii până la 23:59 GMT în ultima zi a lunii.
- d. **Timp de Nefuncționare** – înseamnă intervalul de timp în care nu este disponibil sistemul de producție care lucrează pentru Serviciul Cloud pentru care Clientul are drept de utilizare. Timpul de Nefuncționare nu include perioada în care indisponibilitatea IBM SaaS este produsă de:
  - (1) O întrerupere planificată sau anunțată pentru mentenanță;
  - (2) Evenimente sau cauze care nu pot fi controlate de IBM (de ex. dezastre naturale, întreruperea comunicației prin internet, mentenanță de urgență etc.);
  - (3) Probleme legate de conținutul, echipamentul sau aplicațiile pe care le utilizează Clientul cu IBM SaaS sau orice software, hardware sau altă tehnologie terță parte;
  - (4) Nerespectarea de către Client a cerințelor privind configurațiile de sistem necesare și platformele suportate sau erorile Clientului privind administrarea, comenzile sau programarea sistemului;
  - (5) Încălcarea unei măsuri de securitate din cauza Clientului sau orice testare a securității realizată de către Client; sau
  - (6) Conformitatea IBM cu orice proiecte, specificații sau instrucțiuni trimise la IBM de către Client sau de către o terță parte în numele Clientului.
- e. **Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui nivel de serviciu.
- f. **Timp de Răspuns** – înseamnă timpul scurs din momentul în care serviciile web CheckoutStartSession și/sau CardAuthorize primesc o cerere la punctul de intrare pentru sistemele IBM și până când este trimis înapoi Clientului răspunsul serviciului web IBM.

### 2. Credite

Pentru a trimite o Reclamație, Clientul trebuie să fi înregistrat un tichet de suport Severitate 1 (după cum este definit în secțiunea Suport Tehnic) 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 diagnosticare și rezolvare.

Reclamația pentru un Credit de Serviciu trebuie să fie trimisă într-un interval de trei (3) zile lucrătoare după terminarea Lunii Contractate care face obiectul Reclamației.

- a. IBM va măsura intern Timpul de Nefuncționare total combinat din fiecare Lună Contractată, aplicabil pentru nivelurile de serviciu corespondent afișate în tabelul de mai jos. Creditele de Serviciu vor fi bazate pe Timpul de Nefuncționare măsurat începând cu momentul în care ați raportat prima dată impactul Timpului de Nefuncționare.
  - În cazul în care Clientul raportează simultan Evenimente de Timp de Nefuncționare pentru Web Services, Hosted Payment Page și Virtual Terminal, IBM va trata intervalele suprapuse

de Timp de Nefuncționare ca un singur interval de Timp de Nefuncționare, nu ca intervale separate de Timp de Nefuncționare.

- În cazul în care Clientul raportează simultan Evenimente de Timp de Nefuncționare pentru Serviciile Web CheckoutStartSession și CardAuthorize, IBM va trata intervalele suprapuse de Timp de Nefuncționare ca un singur interval de Timp de Nefuncționare, nu ca intervale separate de Timp de Nefuncționare.

Pentru fiecare Reclamație validă, IBM va aplica cel mai înalt Credit de Serviciu aplicabil, pe baza nivelului de serviciu obținut în fiecare Lună Contractată, așa cum se arată în tabelele de mai jos. IBM nu va fi răspunzător pentru mai multe Credite de Serviciu pentru aceleași Evenimente în aceeași Lună Contractată.

- b. Dacă ați 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 Serviciu 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%.

Totalul Creditelor de Serviciu acordate pentru orice Lună Contractată nu poate depăși 10% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.

### 3. Nivelurile de Serviciu

#### 3.1 Disponibilitatea IBM SaaS într-o Lună Contractată

Interfețele IBM Web Services, Hosted Payment Page și Virtual Terminal vor fi disponibile pentru Client cel puțin 99,95% din timpul unei Luni Contractate.

Procentajul Disponibilității (pe durata unei Luni Contractate)	Credit de Serviciu Credit (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
< 99,95%	2%
< 99,80%	4%
< 99,60%	6%
< 99,30%	8%
< 99,00%	10%

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o Lună Contractată în care interfețele IBM Web Services, Hosted Payment Page și Virtual Terminal sunt disponibile și răspund cererilor Clientului, împărțit la numărul total de minute dintr-o Lună Contractată și înmulțit cu 100.

#### 3.2 Timpul de Răspuns al Serviciului Web IBM într-o Lună Contractată

IBM oferă două SLA-uri pentru Timpul de Răspuns, după cum urmează:

##### 3.2.1 Timpul de Răspuns Mediu al Serviciului Web IBM

Timpul de Răspuns IBM mediu pentru Serviciile Web CheckoutStartSession și CardAuthorize va fi mai mic de 100 de milisecunde.

Timpul de Răspuns IBM pentru un Serviciu Web dat este măsurat ca timpul scurs din momentul în care este primită cererea pentru Serviciul Web la punctul de intrare pentru sistemul IBM și până când este trimis înapoi Clientului răspunsul Serviciului Web IBM, minus orice interval de timp consumat de sistemul IBM în așteptarea răspunsurilor de la Procesoarele Terță Parte din aval.

Ținta nivelului de serviciu este calculată ca Timpul de Răspuns IBM mediu pentru Serviciile Web CheckoutStartSession și, respectiv, CardAuthorize, pentru toate cererile de Serviciu Web dintr-o Lună Contractată dată.

Timp de Răspuns Mediu (pe durata unei Luni Contractate)	Credit de Serviciu Credit (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)
> 100 ms	2%
> 500 ms	6%

<b>Timp de Răspuns Mediu (pe durata unei Luni Contractate)</b>	<b>Credit de Serviciu Credit (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)</b>
> 1 secundă	10%

### 3.2.2 Timpul de Răspuns 99% al Serviciului Web IBM

99% din Serviciile Web CheckoutStartSession și CardAuthorize vor avea un timp de răspuns IBM de mai puțin de 1 secundă.

Timpul de Răspuns IBM este calculat la fel cum s-a definit mai sus pentru Timpul de Răspuns Mediu al Serviciului Web IBM.

Ținta nivelului de serviciu este calculată ca Timpul de Răspuns IBM 99% pentru Serviciile Web CheckoutStartSession și, respectiv, CardAuthorize, pentru toate cererile de Serviciu Web dintr-o lună calendaristică dată.

<b>Timp de Răspuns 99% (pe durata unei Luni Contractate)</b>	<b>Credit de Serviciu Credit (% din Tariful de Abonare Lunar pentru Luna Contractată care face obiectul Reclamației)</b>
> 1 secundă	2%
> 5 secunde	6%
> 10 secunde	10%

## 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 IBM pentru IBM SaaS.
- Reclamații pentru Credit de Serviciu privind Timpul de Răspuns atunci când a fost înregistrată o întrerupere a nivelului de serviciu privind disponibilitatea pentru același interval de timp.