

## IBM Operational Decision Manager 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 Operational Decision Manager on Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud Tier 3 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

### 2. Indicii de Măsurare pentru Tarifare

IBM SaaS este vândut în baza următorului indice 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.

### 4. Crearea Contului și Accesul

Atunci când este provizionat un cont Clientului ("Contul"), IBM va furniza Utilizatorului IBM SaaS un identificator de Cont și o parolă. Clientul are responsabilitatea de a se asigura că fiecare Utilizator IBM SaaS își protejează ID-ul și parola Contului și controlează cine poate accesa un Cont de Utilizator IBM SaaS sau cine poate utiliza IBM SaaS în numele Clientului.

### 5. 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 uneia 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

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 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.

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.	Într-un interval de 1 oră	24x7
2	<b>Impact semnificativ asupra afacerii:</b> 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
3	<b>Impact minor asupra afacerii:</b> 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
4	<b>Impact minim asupra afacerii:</b> 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 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 Clientului) 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 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.

## **7.2 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.

## **7.3 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 pentru astfel de site-uri sau servicii terță parte și nu va avea nicio răspundere pentru site-urile sau serviciile terță parte.

## **7.4 Benchmarking**

Clientul poate dezvălui oricărei terțe părți rezultatele oricărui test de benchmark efectuat asupra IBM SaaS sau a subcomponentelor sale, în condițiile în care Clientul (A) dezvăluie public metodologia completă utilizată în testul de benchmark (de exemplu, setările hardware și software, procedura de instalare și fișierele de configurație), (B) realizează testarea benchmark rulând IBM SaaS în Mediul de Operare Specificat al Clientului și utilizând cele mai recente actualizări, patch-uri și corecții aplicabile pentru IBM SaaS disponibile de la IBM sau terțele părți care furnizează produse IBM ("Terțe Părți") și (C) respectă toate indicațiile privind ajustarea performanței și "cele mai bune practici" furnizate în documentația Programului și site-urile web IBM de suport pentru Program. În cazul în care Clientul publică rezultatele unor teste de benchmark pentru IBM SaaS, atunci, fără a ține cont de nicio prevedere contrară din acordul încheiat între Client și IBM sau Terțe Părți, IBM și Terțele Părți vor avea dreptul să publice rezultatele testelor de benchmark privind produsele Clientului cu condiția ca, la testarea produselor Clientului, IBM sau Terțele Părți să respecte cerințele (A), (B) și (C) specificate mai sus.

## **7.5 Acceleratoare și Materiale Eșantion**

În IBM SaaS pot fi incluse unele componente în cod sursă ("Componente Sursă") și alte materiale, care vor fi identificate ca "Materiale Eșantion". Clientul poate copia sau modifica Componentele Sursă și Materialele Eșantion numai pentru utilizare internă și cu condiția să nu fie alterate sau șterse de către Client observațiile sau informațiile privind dreptul de autor incluse în Componentele Sursă sau Materialele Eșantion. IBM furnizează Componentele Sursă și Materialele Eșantion fără nicio obligație privind suportul și "CA ATARE", FĂRĂ NICIUN FEL DE GARANȚIE, EXPRESĂ SAU IMPLICITĂ, INCLUZÂND GARANȚIA PENTRU TITLU, NEÎNCĂLCAREA UNUI DREPT SAU LIPSA INTERFERENȚELOR ȘI GARANȚIILE SAU CONDIȚIILE IMPLICITE PRIVIND VANDABILITATEA ȘI ADECVAREA PENTRU UN ANUMIT SCOP.

## Anexa A

### 1. Privire de Ansamblu și Capabilitățile IBM SaaS

IBM SaaS furnizează o platformă de gestionare a deciziilor colaborativă, bazată pe roluri, pentru captarea, automatizarea și gestionarea deciziilor operaționale luate frecvent, repetabile și bazate pe reguli. IBM SaaS include instrumentele și mediile necesare pentru dezvoltarea, testarea și implementarea serviciilor pentru deciziile ce țin de producție.

Oferta IBM SaaS este disponibilă în trei configurații cu mărimi diferite. Fiecare instanță este configurată pentru un nivel de performanță desemnat, specificat prin numărul mediu de decizii operaționale per oră.

Acest SaaS este vândut în baza următorilor indici de măsurare pentru tarifyare, după cum se specifică în Documentul Tranzacțional:

- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 1 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 2 Rules Instance
- IBM Operational Decision Manager On Cloud Tier 3 Rules Instance

#### 1.1 Mediu de Operare

IBM SaaS include un mediu dedicat de dezvoltare, testare și producție.

#### 1.2 Software-ul de Abilitare și Accesul

Software-ul de Abilitare inclus cu IBM SaaS este:

- IBM Rule Designer

#### 1.3 Accesul la Instrumentul Designer

Clientul poate accesa și descărca Software-ul de Abilitare IBM Rule Designer din mediul de operare IBM SaaS, pentru dezvoltarea aplicațiilor de reguli operaționale. Software-ul de Abilitare rulează pe un sistem desktop al Clientului și se conectează de la distanță la IBM SaaS.

#### 1.4 Administrator de Cont

IBM SaaS furnizează clientului un ID și o parolă de logare ca utilizator Administrator de Cont, pentru accesul la mediul de operare. Administratorul de Cont poate gestiona accesul Utilizatorului IBM SaaS la mediul de operare și poate atribui și șterge roluri de Utilizator IBM SaaS. Administratorul de Cont poate atribui și altor Utilizatori IBM SaaS privilegiile de administrator.

#### 1.5 Pagina Acasă IBM SaaS

Pagina Acasă IBM SaaS le permite Utilizatorilor IBM SaaS să acceseze capabilitățile de mediu de operare IBM SaaS care sunt definite pentru rolul lor.

#### 1.6 Pagina de Gestionare a Utilizatorilor

O pagină de gestionare a utilizatorilor le permite Administratorilor de Cont să creeze și să șteargă utilizatori noi și să le atribuie roluri. Utilizatorii IBM SaaS accesează pagina de gestionare a utilizatorilor pentru a-și gestiona informațiile personale. Utilizatorilor IBM SaaS le poate fi atribuit unul sau mai multe roluri, pentru a accesa capabilități IBM SaaS definite pentru un anumit rol.

#### 1.7 Notificări prin E-mail

IBM SaaS include o funcție pentru notificarea Utilizatorilor IBM SaaS cu privire la accesul IBM SaaS, atribuirea rolurilor și modificarea parolelor. De asemenea, funcția de notificare anunță administratorii despre stările IBM SaaS și modificările planificate.

#### 1.8 Backup Online Realizat Automat Zilnic

IBM SaaS va executa zilnic un backup, care este utilizat pentru recuperarea automată a IBM SaaS, când este necesar.

#### 1.9 Exportul Conținutului Clientilor

Clientul poate exporta din IBM SaaS conținutul IBM SaaS al Clientului, pentru stocare. Locația unde poate fi stocat conținutul exportat este aleasă și plătită de către Client.

## **1.10 Monitorizare și Recuperare Automate**

IBM SaaS va monitoriza disponibilitatea serviciului și va executa o recuperare dacă acesta nu mai răspunde sau nu mai poate fi accesat.

## **2. Caracteristici Opționale IBM SaaS**

### **2.1 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Professional**

Serviciul On Demand Consulting (ODC) Professional include acces de la distanță prin portalul ODC online, pentru până la cinci (5) dezvoltatori ("Contactele Abonatului"). Contactele Abonatului au acces 24/7 la articolele din biblioteca de informații tehnice, acceleratoare de soluții și active, precum și acces nelimitat la trimiterea întrebărilor într-un dialog întrebare-răspuns cu responsabilul pentru inițierea Clientului ODC și cu experți în materie. Contactele Abonatului pot solicita asistență pentru orice aspect al ODM on Cloud, inclusiv arhitectura platformei, implementarea soluției și metodologia de livrare.

### **2.2 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise**

Serviciul ODC Enterprise include acces de la distanță prin portalul ODC online, pentru până la zece (10) dezvoltatori ("Contactele Abonatului"). Contactele Abonatului au acces 24/7 la articolele din biblioteca de informații tehnice, acceleratoare de soluții și active, precum și acces nelimitat la trimiterea întrebărilor într-un dialog întrebare-răspuns cu responsabilul pentru inițierea Clientului ODC și cu experți în materie, pe durata perioadei de abonare. Contactele Abonatului pot solicita asistență pentru orice aspect al ODM on Cloud, inclusiv arhitectura platformei, implementarea soluției și metodologia de livrare.

Contactul Abonatului poate angaja IBM ODC pentru asistență cu livrabile pentru produsul de lucru acceptate de ambele părți, cu puncte finite de început și sfârșit, până la 24 de ore per lună de abonament. Livrabilele pentru produsul de lucru pot include asistență cu exemple de tipare specifice sau cod de soluție pregătit pentru producție. Contactele Abonatului pot de asemenea participa la apelurile săptămânale privind starea cu responsabilul pentru inițierea Clientului IBM ODC. Pentru asistență privind livrabilele pentru produsul de lucru pe o durată mai mare de 24 de ore per lună de abonament, IBM poate fi de acord să furnizeze o astfel de asistență în baza unui contract scris, separat, cu Clientul.

### **2.3 IBM Operational Decision Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer**

IBM SaaS furnizează o opțiune de cumpărare pentru acces de dezvoltator suplimentar față de nivelul asigurat de ofertele ODC Professional sau Enterprise.

## 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:

- IBM Operational Decision Manager on Cloud

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

- 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.
- Reclamație** – înseamnă o reclamație pe care Clientul o trimite către IBM ca urmare a neîndeplinirii unui SLA pe durata unei Luni Contractate.
- 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.
- 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
- Eveniment** – înseamnă situația sau setul de situații considerate împreună, care au ca rezultat neîndeplinirea unui SLA.

### 2. Credite de Disponibilitate

- 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.
- 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.
- 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.
- 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, a douăsprezecea parte (1/12) din tariful 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)
< 99,93%	5%
< 99,50%	10%
< 99,00%	50%
< 95,00%	75%
< 90,00%	100%

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 60 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 60 de minute Timp de Nefuncționare = 43.140 minute <hr/> 43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile	= 5% Credit de Disponibilitate pentru Nivelul de Serviciu Realizat de 99,86% 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.