

## 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 Termen și Reînnoire

Termenul IBM SaaS începe la data la care IBM anunță Clientul că acesta are acces la IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. Dovada Dreptului de Utilizare (PoE) va specifica dacă oferta IBM SaaS este reînnoită automat, va fi furnizată mai departe pe bază de utilizare continuă sau se va termina la sfârșitul termenului.

În cazul reînnoirii automate, cu excepția situației în care Clientul, cu cel puțin 90 de zile înainte de expirarea termenului, trimite o notificare scrisă prin care anunță că nu dorește reînnoirea, oferta IBM SaaS va fi reînnoită automat pentru termenul specificat în PoE.

În cazul utilizării continue, oferta IBM SaaS va continua să fie disponibilă, de la lună la lună, până când Clientul trimite, cu 90 de zile înainte, o notificare scrisă privind terminarea. După această perioadă de 90 de zile, oferta IBM SaaS va rămâne disponibilă până la sfârșitul lunii calendaristice.

## 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 printr-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          | Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt:<br>O funcționalitate cu caracter critic pentru afacere este inoperabilă sau o interfață cu caracter critic nu funcționează. 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          | Impact semnificativ asupra afacerii:<br>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          | Impact minor asupra afacerii:<br>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          | Impact minim asupra afacerii:<br>O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | Într-un interval de 1 zi lucrătoare | Orele de lucru L-V        |

### 6.1 Mentenanță

IBM va anunța Clientul, prin e-mail, despre toate versiunile, edițiile și actualizările pentru IBM SaaS, și va depune eforturi rezonabile, din punct de vedere comercial, pentru a coordona, cu Clientul, implementarea unor astfel de actualizări. Clientul ia la cunoștință și este de acord, că IBM va implementa toate edițiile și actualizările de software pentru IBM SaaS, într-un interval de 45 de zile după ce o ediție, și/sau actualizare, este făcută disponibil în mod general. Client poate transmite către IBM datele calendaristice și orele în care nu se poate lucra în fereastra de 45 de zile și IBM va încerca să planifice actualizările în funcție de aceste ore. Este responsabilitatea Clientului să se asigure că orice licențe on-premise utilizate cu IBM SaaS sunt păstrate la un nivel compatibil, după cum se specifică în cerințele de sistem detaliate, de pe site-ul IBM Support.

## 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 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 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 Clienților

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.

# Termenii de Utilizare IBM – Angajamentul privind Nivelul Serviciilor

## Anexa B

IBM furnizează următorul acord privind nivelul serviciilor ("SLA") pentru IBM SaaS, după cum este specificat în PoE. SLA-ul nu este o garanție. SLA-ul este disponibil numai pentru Client și se aplică numai utilizării în mediile de producție.

### 1. Credite de Disponibilitate

Clientul trebuie să înregistreze un tichet de suport Severitate 1, la help desk-ul IBM pentru suport tehnic, într-un interval de 24 de ore de la momentul în care a sesizat prima dată un eveniment care afectează disponibilitatea IBM SaaS. Clientul trebuie să asigure pentru IBM o asistență rezonabilă, în vederea diagnosticării și rezolvării problemei.

Reclamația aferentă tichetului de suport privind neîndeplinirea SLA trebuie să fie trimisă într-un interval de trei zile lucrătoare după terminarea lunii contractate. Compensația pentru o reclamație validă privind SLA-ul va fi un credit pentru o factură viitoare pentru IBM SaaS, în funcție de durata intervalului de timp în care nu este disponibilă procesarea sistemului de producție pentru IBM SaaS ("Timpul de Nefuncționare"). Timpul de Nefuncționare este măsurat din momentul în care Clientul raportează evenimentul, până în momentul în care IBM SaaS este restaurat, fără a fi inclus timpul aferent unei întreruperi produse de mentenanța planificată sau anunțată, de cauze care nu sunt controlate de IBM, de probleme generate de conținutul, tehnologia, design-ul sau instrucțiunile Clientului sau ale unei terțe părți, de platforme și configurații de sistem nesuportate sau alte erori ale Clientului, de incidente de securitate cauzate de Client sau de testarea securității de către Client. IBM va furniza cea mai mare compensație aplicabilă, în funcție de disponibilitatea cumulativă a IBM SaaS pe durata fiecărei luni contractate, așa cum se arată în tabelul de mai jos. Compensația totală privind orice lună contractată nu poate depăși a douăsprezecea parte (1/12) din tariful anual pentru IBM SaaS.

### 2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată

| Disponibilitatea într-o lună contractată | Compensație<br>(% 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%                                                                                                    |

\* Dacă oferta IBM SaaS a fost achiziționată de la un Partener de Afaceri IBM, tariful de abonare lunar va fi calculat în funcție de prețul de listă din acel moment pentru oferta IBM SaaS efectivă pentru luna contractată care face obiectul reclamației, cu o reducere de 50%. IBM va face un rabat disponibil în mod direct pentru Client.

Disponibilitatea, exprimată ca procentaj, este calculată astfel: numărul total de minute dintr-o lună contractată minus numărul total de minute de Timp de Nefuncționare într-o lună contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 60 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

|                                                                                                                                                   |                                                                                        |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 43.200 minute într-o lună contractată de 30 de zile<br>- 60 de minute Timp de Nefuncționare<br>= 43.140 minute<br><hr/> 43.200 de minute în total | = 5% credit de Disponibilitate pentru disponibilitate de<br>99,86% în luna contractată |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|