

### IBM Behavior Based Fan Insight

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 Behavior Based Fan Insight

#### 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:

- **Participant Eligibil** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Fiecare persoană fizică sau entitate eligibilă pentru a participa la orice program de furnizare de servicii gestionat sau urmărit de IBM SaaS este un Participant Eligibil. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi Participanții Eligibili gestionați sau urmăriți în IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

Pentru scopul acestei oferte IBM SaaS un Participant Eligibil este numărul de înregistrări unice de client procesate de IBM SaaS.

#### 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. 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, suportul tehnic este furnizat pentru durata acestui IBM SaaS după cum este specificat în manualul SaaS Support, la <http://www.ibm.com/software/support/handbook.html> sau alt URL furnizat de IBM. Suportul tehnic este inclus în IBM SaaS și nu este disponibil ca ofertă separată.

#### **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 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 Informații Identificate ca Personale**

IBM SaaS îi va permite Clientului să încarce și să gestioneze conținut ce include informații ce pot fi considerate informații personale și informații personale sensibile, în baza legilor aplicabile privind confidențialitatea:

- Informații de contact (de exemplu, adresa, numerele de telefon fix și mobil, adresa de e-mail)

## Anexa A

### 1. IBM Behavior Based Fan Insight

Această ofertă IBM SaaS este concepută pentru a ajuta echipele sportive și organizatorii de evenimente live să creeze segmente țintă de participanți, prin utilizarea unor capabilități analitice avansate.

Caracteristicile includ:

- Crearea segmentelor pe baza tranzacțiilor de cumpărare și a indicilor demografici.
- Publicarea profilului participanților într-un sistem de depozitare a datelor, pentru a fi utilizat de alte sisteme ale clientului.
- Anticiparea comportamentului participanților și a promoțiilor țintă pentru ofertele up-sell și cross-sell.
- Reducerea migrării deținătorilor de tichete.
- Generarea listelor de marketing pentru campanii destinate unor segmente unice de participanți.
- Furnizarea unui tablou de bord KPI, în care sunt afișați indicii de măsurare cheie pentru urmărirea detaliată a performanței campaniilor, în funcție de segmente.

## 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

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)
< 99,75%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	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 50 de minute Timp de Nefuncționare într-o Lună Contractată

43.200 minute într-o Lună Contractată de 30 de zile - 50 de minute Timp de Nefuncționare = 43.150 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 2% Credit de Disponibilitate pentru Nivelul de Serviciu Realizat de 99,8% 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.