

IBM Alert Notification

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 Alert Notification

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:

- **Utilizator Autorizat** – este o unitate de măsură pentru obținerea IBM SaaS. Clientul trebuie să obțină drepturi de utilizare separate, dedicate pentru fiecare Utilizator Autorizat unic căruia i s-a dat acces la IBM SaaS, într-o manieră directă sau indirectă (de exemplu: printr-un program de multiplexare, dispozitiv sau server de aplicații), prin orice mijloace. Trebuie obținute drepturi suficiente pentru a acoperi numărul total de Utilizatori Autorizați cărora li s-a dat acces la IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare specificate în Dovada Dreptului de Utilizare (Proof of Entitlement - PoE) sau Documentul Tranzacțional al Clientului.

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 a IBM SaaS pe durata perioadei de măsurare depășește dreptul de utilizare specificat în PoE, Clientului îi va fi aplicat un tarif pentru excedent, după cum este menționat în Documentul Tranzacțional.

4. 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.

5. 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, forumuri online 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	Impact critic asupra afacerii/serviciu întrerupt: 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: 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: 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: O întrebare sau o cerere care nu are caracter tehnic.	Într-un interval de 1 zi lucrătoare	Orele de lucru L-V

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 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.

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 Confidențialitatea și Informațiile Personale Sensibile

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

- Nume de persoane individuale
- Adresa de e-mail
- Număr de telefon
- ID-uri de utilizator/nume de logare/parole
- Adrese IP sau MAC

- Profiluri ale persoanelor individuale, cum ar fi tiparele de cumpărare
- Istoricul paginilor vizitate sau date privind utilizarea dispozitivului

IBM SaaS îi va permite Clientului să introducă și să gestioneze conținut ce include informații ce pot fi considerate confidențiale.

Acest IBM SaaS nu este conceput pentru cerințe de securitate specifice privind informațiile confidențiale, personale și/sau sensibile, pe care Clientul le poate introduce în câmpurile cu format liber. Clientul este responsabil pentru a determina dacă acest IBM SaaS îndeplinește cerințele Clientului privind tipul de conținut pe care îl utilizează Clientul în legătură cu IBM SaaS.

6.4 Disponibilitate și Limite

- Nu este furnizată nicio garanție privind disponibilitatea și/sau performanța serviciului de notificare prin e-mail/SMS/voce.
- Este posibil ca serviciile SMS și/sau vocale să nu fie disponibile în toate zonele geografice. Vă rugăm să utilizați versiunea trial a acestei oferte pentru a determina disponibilitatea din punct de vedere geografic.
- Clientul este limitat la 500 de mesaje SMS și 250 de mesaje vocale per Utilizator Autorizat, per lună.

Anexa A

IBM Alert Notification este un serviciu de notificare simplu, care permite colaborarea între membrii echipei de operații IT. Anunță personalul IT despre alertele privind problemele din mediul de operații IT al Clientului. Deoarece Alert Notification este furnizat ca serviciu, infrastructura de server necesară este instalată și gestionată de IBM.

- **Monitorizare personalizată a mediului IT:**

Alert Notification permite filtrarea alertelor, de exemplu, în funcție de severitatea problemelor. Clientul poate crea grupuri de contate personalizate, pentru a reflecta structura organizației sale, astfel încât fiecare angajat să primească notificările corecte.
- **Canale de notificare:**

Pot să fie definiți experții IT care pot soluționa problemele din mediul Clientului și să fie stocate detaliile lor de contact în Alert Notification, astfel încât aceștia să fie anunțați automat despre problemele din zona lor de responsabilitate. Utilizatorii pot fi organizați în grupuri și Clientul poate trimite notificări mai multor utilizatori în același timp. Notificările pot fi trimise prin e-mail, SMS și mesaje vocale.
- **Gestionarea alertelor și notificări:**

Notificările bazate pe politică îi permit Clientului să definească alertele pe care urmează să le anunțe Alert Notification. Clientul poate să creeze filtre bazate pe alertele care apar în mediul său IT, să personalizeze filtrele și să aloce utilizatorii și grupurile care primesc notificări atunci când apar anumite probleme. Alertele care nu primesc confirmare pot fi escaladate după un interval de timp stabilit, către contactul corespunzător. Pot fi create filtre de alerte, cum ar fi cele în funcție de severitate și de stare, conform cerințelor Clientului privind monitorizarea IT.
- **Vizualizator de alerte:**

Permite monitorizarea stării alertelor și a notificărilor online și executarea unor acțiuni asupra alertelor. Starea notificării îi permite Clientului să țină evidența alertelor de la primirea lor de către sistem până la confirmare și soluționare. Clientul poate urmări modificările în istoricul alertelor. Clientul poate utiliza filtre predefinite și în timp real, pentru a stabili ce alerte să fie afișate.

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 10% din a douăsprezecea parte (1/12) a tarifului anual pentru IBM SaaS.

2. Nivelurile de Serviciu

Disponibilitatea IBM SaaS într-o lună contractată

Disponibilitatea într-o lună contractată	Compensație (% din tariful de abonare lunar* pentru luna contractată care face obiectul reclamației)
Mai puțin de 99,8%	2%
Mai puțin de 98,8%	5%
Mai puțin de 95,0%	10%

* 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 432 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

43.200 minute într-o lună contractată de 30 de zile - 432 de minute Timp de Nefuncționare = 42.768 minute <hr/> 43.200 de minute în total	= 2% credit de Disponibilitate pentru disponibilitate de 99,0% în luna contractată
--	--