

IBM Cloud Enterprise Records

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 Cloud Enterprise Records Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold
- IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum
- IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

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 IBM SaaS făcută disponibilă pentru acces și utilizare pe durata perioadei de măsurare specificate în 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.

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 SaaS, este furnizat suport tehnic pentru IBM SaaS, prin e-mail și portalul de suport. 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 1 zi lucrătoare	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 Accesul Utilizatorilor Externi

Clientul poate alege să acorde unor utilizatori externi acces la IBM SaaS. Clientul este responsabil pentru acești utilizatori externi, incluzând, dar fără a se limita la a) orice reclamație a utilizatorilor externi privind IBM SaaS sau b) orice utilizare necorespunzătoare a IBM SaaS de către acești utilizatori externi.

6.2 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 SaaS IBM 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 sau declarație cu privire la astfel de site-uri sau servicii terță parte și nu va avea nicio răspundere cu privire la astfel de site-uri sau servicii terță parte.

6.3 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.

6.4 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 furnizarea oricăror modificări către IBM.

6.5 Virtual Private Network (VPN)

Clientul poate selecta utilizarea unei conexiuni VPN software pentru conectarea securizată la IBM SaaS. Informațiile privind VPN vor fi furnizate în urma unei solicitări scrise din partea Clientului.

Anexa A

1. Privire de Ansamblu asupra Serviciului

IBM Cloud Enterprise Records este o soluție de cloud privat pentru gestionarea înregistrărilor, care îmbină conținutul, procesele, tehnologia de federalizare a conținutului și conectivitatea, pentru automatizarea tuturor activităților bazate pe înregistrări, prin suport pentru întregul ciclu de viață al înregistrărilor, de la creare până la eliminare.

O cerință preliminară pentru această ofertă este IBM Content Foundation on Cloud cu același nivel (Bronze, Silver, Gold, Platinum).

2. Drepturi Necesare

Clientul trebuie să achiziționeze un abonament pentru oferta de serviciu de bază, după cum este definită mai jos.

2.1 Drept de Utilizare pentru Oferta de Servicii de Bază

Fiecare ofertă de bază reprezintă capacitatea de a procesa o anumită cantitate de date și operații de utilizator în intervalul de timp specificat, după cum se detaliază mai jos. Descrierile de capacitate au scopul de a oferi indicații care să ajute Clientul la selectarea unei configurații pentru încărcările de lucru vizate, dar rezultatele pot varia în funcție de situația specifică a Clientului.

2.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Bronze

Configurația Bronze este concepută ca suport pentru 50 de persoane care lucrează cu informații, în mod activ și concurrent.

2.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Silver

Configurația Silver este concepută ca suport pentru 250 de persoane care lucrează cu informații, în mod activ și concurrent.

2.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Gold

Configurația Gold este concepută ca suport pentru 1.000 de persoane care lucrează cu informații, în mod activ și concurrent.

2.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Platinum

Configurația Platinum este concepută ca suport pentru 5.000 de persoane care lucrează cu informații, în mod activ și concurrent.

3. Drepturi de Utilizare Opționale

3.1 Medii Non-Productie IBM Cloud Enterprise Records

Clientul poate cumpăra o instanță suplimentară pentru scopurile legate de testare și dezvoltare. Mediul Non-Productie Cloud Enterprise Records nu poate fi utilizat pentru scopuri legate de producție.

3.1.1 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Bronze

Configurația Mediului Non-productie este dimensionată la fel ca pentru IBM Cloud Enterprise Records Bronze.

Mediul Non-Productie nu asigură disponibilitatea înaltă sau recuperarea după dezastru.

3.1.2 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Silver

Configurația Mediului Non-productie este dimensionată la fel ca pentru IBM Cloud Enterprise Records Silver.

Mediul Non-Productie nu asigură disponibilitatea înaltă sau recuperarea după dezastru.

3.1.3 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Gold

Configurația Mediului Non-productie este dimensionată la fel ca pentru IBM Cloud Enterprise Records Gold.

Mediul Non-Productie nu asigură disponibilitatea înaltă sau recuperarea după dezastru.

3.1.4 IBM Cloud Enterprise Records Non-Production Environment Platinum

Configurația Mediului Non-producție este dimensionată la fel ca pentru IBM Cloud Enterprise Records Platinum.

Mediul Non-Producție nu asigură disponibilitatea înaltă sau recuperarea după dezastru.

3.2 IBM Cloud Enterprise Records Dedicated Add-on

Clientul poate realiza upgrade-ul de la un mediu privat virtual selectat la o infrastructură privată single-tenant. Aceasta include o lățime de bandă de până la 20 TB; o lățime de bandă mai mare este cotate separat.

4. Clasificarea Datelor

Pentru această soluție, în mod implicit, datele sunt clasificate ca fiind sensibile pentru client. IBM, în colaborare cu Clientul, va satisface și alte cerințe legate de reglementări, atunci când Clientul solicită aceasta pentru încărcarea de lucru vizată, ceea ce poate duce la modificarea arhitecturii soluției și a tarifelor pentru servicii. Toate datele sunt protejate utilizând criptarea completă de disc, compatibilă cu Nivelul 1 FIPS 1402.

5. Continuitatea activității întreprinderii

IBM SaaS este configurat să asigure suport pentru obiectivele definite mai jos privind continuitatea activității. Obiectivele privind continuitatea activității ajută la asigurarea că, după producerea unui dezastru în locația informatică principală a unei organizații, funcțiile sale operaționale cu caracter critic vor fi readuse în starea de operare normală, cu pierderi minime de date și într-un interval de timp rezonabil de scurt. După ce se stabilește că un incident în locația informatică principală cauzează în mod sigur întreruperea activității în locația secundară, IBM va executa planurile de asigurare a continuității activității și acțiunile conexe, pentru a asigura realizarea obiectivelor de mai jos privind recuperarea.

Obiective pentru Continuitatea Activității.	
Obiectivul privind punctul de recuperare	4 ore
Obiectivul privind timpul de recuperare	<ul style="list-style-type: none">• 4 ore consecutive, când este cumpărat un mediu Non-Producție secundar, echivalent consecutive.• Cel puțin 24 de ore consecutive, dacă nu este cumpărat un mediu Non-Producție secundar.

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 50% 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)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

* 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 în luna contractată, împărțit la numărul total de minute din luna contractată.

Exemplu: Un total de 440 de minute Timp de Nefuncționare în luna contractată

43.200 minute într-o lună contractată de 30 de zile	
- 440 de minute Timp de Nefuncționare	
= 42.760 minute	= 5% credit de Disponibilitate pentru disponibilitate de
	98,8% în luna contractată
<hr/>	
43.200 de minute în total	