

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Условията за употреба ("УУ") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия за офертата SaaS") и документ със заглавието "Условия за употреба на IBM – Общи условия ("Общи условия")", достъпен на следния URL адрес: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

В случай на противоречие, Специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. Чрез поръчване, осъществяване на достъп или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба.

Условията за употреба (УУ) се регулират от Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (УУ) съставляват пълния договор.

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези Специфични условия на офертата SaaS:

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

1.1 Свързани IBM програми

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery услугите не включват Абонамент и Поддръжка за свързаната програма на IBM. Клиентът посочва, че е придобил приложимите (1) лицензни права и (2) Абонамент и поддръжка за програмата на IBM. По време на Абонаментния период на IBM SaaS, за да получи Абонамент и поддръжка за програмите на IBM, Клиентът ще трябва да поддържа текущия Абонамент и поддръжка за програмите на IBM. За срока на този договор всеки Потребителски модел на IBM SaaS, посочен в Документа по сделката, може да използва само поддържани версии на програми на IBM, както е определено в документа за Поддръжка на жизнен цикъл на IBM с текуща достъпност до стандартната поддръжка.

2. Метрики за таксуване

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за таксуване, както е указано в Документа по сделката:

- а. **Потребителски модел** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Потребителски модел представлява достъп до специфична конфигурация на IBM SaaS. Трябва да се придобият достатъчно пълномощия за всеки Потребителски модел на IBM SaaS, предоставен за достъп и употреба по време на измервателния период, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.

- b. **Свързване** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Свързването е връзка или асоциация на база данни, приложение, сървър или друг тип устройство за IBM SaaS. Трябва да бъде придобит достатъчен брой пълномощия, за да се покрие общият брой Връзки, които са направени или се правят към IBM SaaS по време на измервателния период, указан в Лицензионния сертификат или Документа по сделката на клиента.

3. Цени и фактуриране

Платимата сума за IBM SaaS е указана в Документа по сделката.

3.1 Частични месечни цени

Частична месечна цена, както е указано в Документа по сделката, може да бъде определена по размер на пропорционална база.

4. Опции за подновяване на IBM SaaS Абонаментен период

Срокът на IBM SaaS започва на датата, на която IBM известява Клиента за неговия достъп до IBM SaaS, както е документирано в Лицензионния сертификат. В Лицензионния сертификат ще бъде указано дали IBM SaaS се подновява автоматично, продължава на базата на дългосрочна употреба или се прекратява в края на срока.

За целите на автоматичното подновяване, освен ако Клиентът не предостави писмено предизвестие, с цел да не се извършва подновяване, минимум 90 дни преди датата на изтичането на срока, изтичащият Абонаментен период за IBM SaaS се подновява автоматично за срок, равен по продължителност на първоначалния абонаментен период, при същата цена и честота на фактуриране.

За дългосрочна употреба, IBM SaaS ще продължи да бъде достъпен на базата месец за месец, докато Клиентът не предостави писмено предизвестие от 90 дни за прекратяването. IBM SaaS ще остане достъпен до края на календарния месец след този 90-дневен период.

5. Техническа поддръжка

След като IBM извести Клиента, че достъпът до IBM SaaS е наличен, техническата поддръжка за IBM SaaS се предоставя по телефон, имейл, онлайн форуми и по онлайн система за докладване на проблеми. Всички подобрения, актуализации и други материали, предоставени от IBM като част от всяка такава техническа поддръжка, се считат за част от IBM SaaS и следователно се регулират от тези Условия за употреба. Техническата поддръжка е включена в IBM SaaS и не е достъпна като отделна оферта.

Повече информация относно часовете на достъпност, имейл адреси, онлайн системи за докладване на проблеми и други комуникационни средства и процеси за техническа поддръжка са описани в Ръководството за поддръжка на IBM Software as a Service.

Следните нива на сериозност се използват за проследяване на билетите за поддръжка за IBM SaaS:

Сериозност	Описание на сериозността
1	<p>Проблемите от типа критично за бизнеса въздействие/неработеща услуга включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Невъзможност за използване на продукта или разумно продължаване на работата, като използва продукта в производствен Потребителски модел. ● Сигурността на продукта е нарушена. ● Възниква повреда на данни. ● Доставчикът или купувачът не могат да представят оферти (чрез UI или чрез импорт). ● Всички потребители не могат да създават договори, език на отворен договор, одобряване на договори и изпълнение на договори. ● AP/GL каналът на Клиента не изготвя файл или очакван резултат, което влияе на неговата възможност да изплаща фактури без заобиколен път.

Сериозност	Описание на сериозността
2	Проблемите от типа значително въздействие върху бизнеса включват: <ul style="list-style-type: none"> ● Критични за продукта компоненти не работят правилно. ● Поведението е създадо значителен негативен ефект върху производителността. ● Потребителите не получават покани за събития. ● Потоците и правилата за одобрение на договори и не функционират правилно. ● Поръчките не се изпращат успешно до доставчиците. ● Четецът на фактури не работи. ● Потокът за одобрение на фактури не функционира правилно. ● Фактурите не са насочени по местоназначение.
3	Проблемите с ниско ниво на въздействие върху бизнеса включват: <ul style="list-style-type: none"> ● Компонентите на продукта не работят, въпреки че има налично алтернативно решение. ● Незначителна характеристика е недостъпна без алтернативно решение. ● Невъзможност за прикачване на документ към елементи в събитие. ● Неправилно форматиране на шаблона за известия. ● Некритични софтуерни характеристики извеждат неочаквани резултати.
4	Проблемите с минимално въздействие върху бизнеса включват: <ul style="list-style-type: none"> ● Заявка за информация за продукт ● Разяснения по документацията на продукт ● Как се експортира събитие ● Как се Планира задание за докладване

6. Допълнителни условия на оферта IBM SaaS

6.1 Сайт и услуги на трети страни

Ако Клиентът или IBM SaaS потребител предава Съдържание до уеб сайт или друга услуга на трета страна, които са свързани или достъпни от IBM SaaS офертата, Клиентът и IBM потребителят ще предоставят на IBM съгласието си да разрешат подобно предаване на Съдържание, но подобно взаимодействие е единствено между Клиента и уеб сайта или услугата на третата страна. IBM не дава гаранции или изявления за такива сайтове или услуги на трети страни и не поема отговорност за съдържанието на подобни сайтове или услуги на трети страни.

6.2 Съответствие с принципите за лична неприкосновеност Safe Harbor

IBM спазва правилата на Safe Harbor между САЩ и ЕС, както е указано от Министерството на търговията на САЩ относно събирането, използването и съхраняването на информация, която е събрана от Европейския съюз. За повече информация относно Принципите за лична неприкосновеност или относно достъп до сертификационното заявление на IBM, отидете на <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Данни

6.3.1 Събиране

Клиентът е наясно и се съгласява, че IBM може, като част от нормалната работа и поддръжка на IBM SaaS, да събира лична информация от Клиента (служители и изпълнители на Клиента), свързана с употребата на IBM SaaS, чрез проследяване и други технологии. IBM прави това, за да натрупва статистика за потребление и информация относно ефективността на нашия IBM SaaS с цел подобряване на усещането на потребителя и/или приспособяване на взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че ще придобие или е придобил съгласие за позволяване на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочената цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, независимо от мястото, на което ние и нашите подизпълнители осъществяваме стопанска дейност, в съответствие с приложимия закон. IBM ще се съобрази със заявките от служителите и изпълнителите на Клиента за достъп, обновяване, поправяне или изтриване на тяхната събрана лична информация.

6.3.2 Обработване

За сделки, осъществени във всички държави-членки на ЕС, Исландия, Лихтенщайн, Норвегия и Швейцария, се прилагат следните условия:

Клиентът се съгласява, че IBM може да обработва съдържание, включително всякакви лични данни (както този термин е определен в Директива ЕС 95/46/ЕО) през държавни граници до

следните държави: Австралия, Беларус, Канада, Франция, Германия, Индия, Ирландия, Нидерландия, Обединеното кралство и САЩ. Клиентът се съгласява, че IBM може, след известяване, да променя този списък с местоположения на държави, когато го определи за разумно необходимо за предоставянето на IBM SaaS.

Когато рамките на принципите Safe Harbor между САЩ и Швейцария на IBM не се прилагат за трансфер на лични данни от Европейското икономическо пространство или Швейцария, страните или техните свързани дружества могат да сключат отделни споразумения със стандартни непроменени ЕС Образци на клаузи в съответствие с ролите си, съгласно Решение на ЕК 2010/87/ЕС с премахване на опционалните клаузи. Всички спорове или отговорност, произтичащи от тези споразумения, дори да са сключени от свързани дружества, ще бъдат третирани от страните като спорове или отговорност, произтичащи от този Договор.

6.4 Местоположения на извлечени ползи

Когато е приложимо, се начисляват данъци въз основа на местоположенията, които Клиентът идентифицира като такива за извличане на ползи от IBM SaaS. IBM ще начисли данъци въз основа на бизнес адреса, посочен при поръчването на IBM SaaS, като основното местоположение за извличане на полза, освен ако Клиентът не предостави на IBM допълнителна информация. Клиентът е задължен да поддържа тази информация актуална и да информира IBM за всички промени.

6.5 IBM SaaS Съдържание

Архивиранията се изпълняват ежедневно за производствени Потребителски модели и ежеседмично за непроизводствени Потребителски модели. IBM ще запази архивно копие на данните на Клиента за максимален период от 90 дни за производствени Потребителски модели и до 7 дни за непроизводствени Потребителски модели. Архивите се поддържат от IBM само с цел възстановяване след бедствие или други усилия за възстановяване на IBM SaaS и не са предназначени за използване за възстановяване на данни, изтрети от IBM SaaS от Клиента. Клиентът е отговорен за конфигурирането на защита на IBM SaaS да възпира индивидуални потребители да изтриват данни, а ако данните са изтрети, Клиентът приема и се съгласява, че IBM не може и не е задължен да възстанови изтретите данни.

Преди прекратяването на IBM SaaS, Клиентът може да използва всяка от предоставените характеристики за докладване или експортиране на IBM SaaS, за да извлече данни. Услугите за Потребителско извличане на данни са достъпни по отделна Поръчка за/Предмет на работа (ППР). След получаване на заявка от Клиента в рамките на 30 дни след прекратяването на IBM SaaS, IBM ще унищожи или върне на Клиента електронно копие на съдържанието на Клиента във формата на собственото му приложение. Удостоверяване на унищожаването на съдържанието или заявка за копие на съдържанието могат да бъдат изисквани чрез свързване с Техническа поддръжка.

6.6 Престой

Планираният прозорец за престой на поддръжката за IBM SaaS е посочен в Наръчника за поддръжка на IBM Software as a Service. Допълнителен Престой може да бъде насрочен предварително, като Клиентът бъде известен чрез Клиентска поддръжка. През това време е възможно IBM SaaS да е или да не е достъпен, въз основа на типа планирана профилактика. Престоят през този прозорец не се включва в изчисленията на кредитите по СНО. IBM си запазва правото да осъществява непланиран престой при извънредни случаи.

6.7 Допълнителни услуги

6.7.1 Надстройки на приложение

IBM ще инсталира и конфигурира софтуерни надстройки в производствените или непроизводствените Потребителски модели във взаимно договорено време, предмет на наличността на планиране.

IBM ще предостави известие 12 месеца преди прекратяването на поддръжката за версията на асоциираната програма на IBM за IBM SaaS. IBM ще работи съвместно с Клиента за мигрирането на всеки потребителски модел на IBM SaaS към поддържана версия на асоциираните програми на IBM преди датата на прекратяване на поддръжката. Клиентът ще бъде отговорен за разходите по миграцията. Ако миграцията до поддържана версия на програмата на IBM не е приключена в рамките на периода на известието, с изключение на забавяния на резултати, причинени

единствено от IBM или неговите подизпълнители, IBM може да прекрати този договор с 30-дневно писмено предизвестие до Клиента.

6.7.2 Опреснявания на база данни

IBM ще направи копие на съдържанието на производствената база данни в непроизводствените Потребителски модели на Клиента веднъж на тримесечие за всяка закупена непроизводствена система. Услугите по опресняване ще се изпълняват във взаимно договорено време, предмет на наличността на планиране.

6.8 Предоставени от Клиента сертификати

IBM SaaS ще бъде конфигуриран да използва предоставен от IBM интернет унифициран указател на ресурс, освен ако Клиентът не заяви изрично, че ще използва свой собствен интернет унифициран указател на ресурс. Ако Клиентът избере да използва своя собствен интернет унифициран указател на ресурс за IBM SaaS, тогава Клиентът ще понесе пълната отговорност, поддръжката и разходите за подновяването на унифицирания указател на ресурс и всички необходими сертификати. Клиентът трябва да предостави изисканите сертификати и информация за настройка на IBM, преди да приключи предоставянето на IBM SaaS на Клиента.

6.9 Възстановяване след срив

В случай на сериозна системна неизправност ще се извърши възстановяване след бедствие, като се възстановят производствените данни на Клиента до един от Непроизводствените Потребителски модели или Свързвания на Клиента, което е достъпно само ако Клиентът е закупил поне един Непроизводствен Потребителски модел. Възстановяване след бедствие е достъпно само за производствени Потребителски модели и Свързвания. IBM ще извърши възстановяването след бедствие, като използва разумни търговски усилия, за да възстанови Услугата на Клиента с Цел за време на възстановяване от 72 часа и с Цел за точка за възстановяване от 24 часа за производствени Потребителски модели или Свързвания.

6.10 Ограничения за IBM Sourcing Managed Cloud Delivery и Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode

Инфраструктурата за офертата IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery е конфигурирана да поддържа:

- 300 Едновременни Потребители, изпълняващи RFP, RFI, RFQ или събития по проучване на купувач, или
- 270 Едновременни потребители, изпълняващи Търгове с обратно наддаване на английски език и Традиционни търгове на английски език, или
- 60 Едновременни потребители, изпълняващи Търгове с обратно наддаване или Традиционни търгове на японски или нидерландски език.

Едновременните потребители са определени като потребители, които са влезли и са активни в системата едновременно. Системата може да бъде конфигурирана да обработва допълнителен обем Едновременни потребители, което зависи от множество фактори. Може да са необходими допълнителни инфраструктурни ресурси за поддръжане на по-големи обеми употреба.

Ако Клиентът използва функцията за Официален вестник на Европейския съюз (ОВ на ЕС), при която изходната система предава данни към сайта Tenders Electronic Daily (TED), Клиентът е отговорен за придържането към ОВ на ЕС и преминаването на GAMMA тестването. Предаването на данни е единствено между Клиента и сайта на тази трета страна. IBM не дава гаранции или изявления относно такива сайтове или услуги на трети страни и не поема отговорност за съдържанието на подобни сайтове или услуги на трети страни.

Приложение А

1. Описание на IBM SaaS

По-долу са описани следните оферти IBM SaaS:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

Клиентът ще получи Услуги Managed Cloud Delivery във връзка с работата и използването, както и достъпа до софтуера, който Клиентът е лицензирал, включително производствени сървъри, производствени мерки за съхранение и връзка между производствения сървър и интернет. Може също така да предоставим опционална непроизводствена приложна платформа (както е описано по-долу), ако в Документа по сделката е посочен допълнителен потребителски модел. IBM ще интегрира, настрои и конфигурира оборудването, което е необходимо за предоставяне на Услугите Managed Cloud Delivery за лицензирания софтуер, който е описан в Документа по сделката. Услугите Managed Cloud Delivery не включват мигриране на данни, което ще бъде извършено при посочена времева и материална база, ако и когато бъде поискано. Освен това IBM ще предостави и поддържа необходимия хардуер и софтуер, телекомуникационен хардуер и софтуер, защитен софтуер и друг софтуер, който в рамките на разумното е необходим за работата и поддръжката на услугите Managed Cloud Delivery. Оторизираните потребители ще могат да осъществят достъп до софтуер в интернет еднородния ресурсен локатор по публикуването, като използват компютър, оборудван с интернет връзка и модерен уеб браузър; спецификациите ще бъдат определени към момента на инициране на управляваното приложение.

Непроизводствено приложение е приложение, което е различно от производствената приложна платформа. По наше усмотрение непроизводствената приложна платформа може да бъде разположена в различно съоръжение от производствената приложна платформа. Непроизводствената приложна платформа е основно предназначена за използване като платформа за тестване, разглеждане на различни сценарии, обучение или контрол на качеството, което е по усмотрение на Клиента.

2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

IBM SaaS предоставя възможността за увеличение на потребностите от капацитет, които са високи от стандартната сървърна конфигурация, чрез добавяне на допълнителни сървъри към конфигурацията.

3. IBM Emptoris Managed Cloud Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator осигурява следната функционалност:

- системата за динамично преобразуване пренасочва потребителските заявки за подсибяване на съдържанието на приложението към оптимален сървър;
- технологията за оптимизиране на премаршрутизирането определя оптималния път обратно към оригиналната инфраструктура за извличане на динамично съдържание на приложението;
- транспортният протокол прозрачно оптимизира комуникациите между сървъра и първоначалната точка; и

- сървърът извлича заявеното съдържание на приложението и го връща към потребителя през сигурни оптимизирани връзки.

4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection осигурява шифрована междусайтова връзка между мрежовата крайна точка на Клиента и хостинг крайната точка на Emptoris SaaS. Целият трафик, протичащ между тези две устройства, е шифрован по сигурен начин. Данните се шифроват от страната на изпращането и се дешифроват от страната на получаването посредством стандартни за индустрията ключове и методи за шифроване. Необходим е допълнителен абонамент, ако за Непроизводствен Потребителски модел се изисква Виртуална частна мрежова връзка.

5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database осигурява шифроване на данните на Клиента, които са съхранени в специализирана база данни, като използва шифроващ ключ за следните оферти IBM SaaS, ако те са посочени в Документа по сделката:

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Ключовете за шифроване представляват ключове, които се съхраняват в сейф за ключове и всеки потребителски модел на базата данни изисква специални уникални ключове. Ключовете не са споделени дори ако потребителските модели на базата данни се намират на споделен хардуер. IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery и IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery не съхраняват прикачени файлове в базата данни и поради тази причина данните в прикачените файлове не се шифроват.

Клиентът трябва да закупи Потребителски модел на IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB за всеки производствен или непроизводствен Потребителски модел, за който иска данните да бъдат шифровани.

Приложение Б

IBM предоставя следното споразумение за ниво на обслужването ("СНО") за достъпност за IBM SaaS, което е приложимо, ако е указано в Лицензионния сертификат на Клиента или Документа по сделката:

Версията на това СНО, която е текуща в момента на започване или възобновяване на на срока на абонамента на Клиента, ще бъде приложена. Клиентът разбира, че Споразумението за ниво на обслужване (СНО) не представлява гаранция за Клиента.

1. Определения

- a. **Кредит за достъпност** – обезщетението, което IBM ще предостави в отговор на валидна Претенция. Кредитът за достъпност ще се прилага под формата на кредит или отстъпка по отношение на бъдеща фактура за цени за абонамент за IBM SaaS.
- b. **Претенция** – означава претенция, която Клиентът е подал към IBM, че дадено Споразумение за ниво на обслужване не е било спазено през Договорен месец.
- c. **Договорен месец** – означава всеки пълен месец през периода, през който IBM SaaS се измерва, от 12:00 часа Източно американско време на първия ден от месеца до 23:59 часа Източно американско време на последния ден от месеца.
- d. **Престой** – означава времеви период, по време на който работата на обработващата система за IBM SaaS е спряла и потребителите на Клиента не могат да използват всички аспекти на IBM SaaS, за които имат разрешения. Престоят не включва периода от време, когато IBM SaaS не е бил достъпен поради:
 - Насрочено или обявено прекъсване на работата за профилактика;
 - Събития или причини извън контрола на IBM (например природни бедствия, прекъсвания на Интернет, спешна профилактика и т.н.);
 - Проблеми с приложения, оборудване или данни на Клиента или на трета страна;
 - Непокриване от страна на Клиента на изискваните системни конфигурации и поддържаните платформи за достъп до IBM SaaS; или
 - Спазване от страна на IBM на всички проекти, спецификации или инструкции, предоставени на IBM от Клиента или трета страна от името на Клиента.
- e. **Събитие** – означава обстоятелство или група обстоятелства, които възникнали заедно имат като резултат невъзможност за спазване на Споразумение за ниво на обслужването.

2. Кредити за достъпност

- a. За да подаде Претенция, Клиентът трябва да подаде към помощния център за техническа поддръжка на IBM билет за поддръжка с Ниво на сериозност 1 за всяко Събитие в рамките на 24 часа след първото узнаване от страна на Клиента, че Събитието е имало ефект върху използването от страна на Клиента на IBM SaaS. Клиентът трябва да предостави цялата необходима информация относно Събитието, както и да помогне в разумни граници на IBM за определянето и решаването на Събитието.
- b. Клиентът трябва да подаде Претенция за Кредит за достъпност не по-късно от три (3) работни дни след края на Договорния месец, през който е настъпило основанието за Претенцията.
- c. Кредитите за достъпност се базират на продължителността на Престоя, измерен от времето, когато Клиентът е докладвал, че е бил засегнат за първи път от Престоя. За всяка валидна Претенция IBM ще приложи най-високия приложим Кредит за достъпност, въз основа на постигнатото СНО през всеки Договорен месец, както е посочено в таблицата по-долу. IBM не носи отговорност за множество Кредити за достъпност за едно и също Събитие през един и същ Договорен месец.
- d. За Услуга в пакет (индивидуални IBM SaaS, пакетирани и продавани заедно на единична комбинирана цена), Кредитът за достъпност ще бъде изчислен въз основа на единичната комбинирана месечна цена за Услугата в пакет и не за месечната абонаментна такса за всяко индивидуално IBM SaaS. Клиентът може да подава само Претенции, свързани с един

индивидуален IBM SaaS в пакет във всеки Договорен месец и IBM няма да носи отговорност за Кредитите за достъпност за повече от един IBM SaaS в пакет в който и да е Договорен месец.

- e. Ако Клиентът е закупил IBM SaaS от валиден прекупвач на IBM в повторна маркетингова сделка, в която IBM запазва първична отговорност за изпълнение на задълженията съгласно IBM SaaS и СНО, Кредитът за достъпност ще бъде основан на текущата за момента Цена на препоръчителната стойност на взаимовръзката (ЦПСВ) за IBM SaaS, която е в сила за Договорния месец, който е предмет на Претенцията, с отстъпка от 50%.
- f. Общо присъдените Кредити за достъпност за всеки Договорен месец не трябва при никакви обстоятелства да превишават десет процента (10%) от една дванадесета (1/12та) от годишната цена, която Клиентът плаща на IBM за IBM SaaS.

3. Нива на обслужване

Достъпност на IBM SaaS по време на Договорен месец, както следва:

Достъпност по време на Договорен месец	Кредит за достъпност (% от Месечната Абонаментна такса за Договорен месец, който е предмет на Претенция)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

Достъпност, изразена като процент, се изчислява като: (а) общия брой минути през даден Договорен месец, минус (b) общия брой минути Престой през Договорния месец, разделен на (с) общия брой минути през Договорния месец.

Пример: 500 минути общ Престой през Договорен месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 500 минути Престой = 42 700 минути <hr/> 43 200 общо минути	= 2% Кредит за достъпност за 98,8% Достигнато ниво на услуга по време на Договорния месец
---	--

4. Изключения

Това Споразумение за ниво на обслужването е достъпно единствено за Клиенти на IBM. Това Споразумение за ниво на обслужването не се прилага при следните:

- Бета и тестови услуги.
- Непроизводствени среди, включително, но не ограничено до тестване, възстановяване след срив, гарантиране на качеството или разработване.
- Претенции, направени от потребители, гости, участници и поканени лица с позволение на Клиента на IBM SaaS.