

IBM Social Media Analytics

Условията за употреба ("ToU") са съставени от тези IBM Условия за употреба – Специфични условия за офертата SaaS ("Специфични условия за офертата SaaS") и документ, озаглавен IBM Условия за употреба – Общи условия ("Общи условия"), налични на следния URL адрес:
<http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

ToU са в допълнение към Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express, или Международния договор за избрани IBM SaaS оферти, ако е приложимо, ("Договор"), и заедно с ToU представляват пълния договор. В случай на конфликт между Общите условия и тези SaaS специфични условия за оферта, тези SaaS специфични условия за оферта ще имат приоритет над Общите условия.

Клиентът може да използва IBM SaaS, само ако Клиентът първо приеме Условията за употреба. Чрез поръчване, осъществяване на достъп до или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с тези ToU. Чрез щракването върху бутон "Приемам", след като са Ви били представени тези SaaS специфични условия за оферта, Вие също така приемате тези Общи условия.

АКО ПРИЕМАТЕ ТЕЗИ ToU ОТ ИМЕТО НА КЛИЕНТ, ВИЕ ГАРАНТИРАТЕ, ЧЕ ПРИТЕЖАВАТЕ ПЪЛНИ ПРАВА ДА ОБВЪРЖЕТЕ КЛИЕНТА КЪМ ToU. АКО НЕ ПРИЕМАТЕ ТЕЗИ ToU ИЛИ НЕ ПРИТЕЖАВАТЕ ПЪЛНИТЕ ПРАВА ДА ОБВЪРЖЕТЕ КЛИЕНТА КЪМ ТЕЗИ ToU, ТОГАВА ПО НИКАКЪВ НАЧИН НЕ ИЗПОЛЗВАЙТЕ ИЛИ НЕ УЧАСТВАЙТЕ В НЯКОЯ ОТ ФУНКЦИОНАЛНОСТИТЕ, ПРЕДЛОЖЕНИ КАТО ЧАСТ ОТ IBM SAAS.

Част 1 – IBM условия

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет тези SaaS специфични условия за оферта:

- IBM Social Media Analytics Software като Услуга ("SMA SaaS")
- IBM Social Media Analytics Software като Service Jump Start

2. Метрики за такси

IBM SaaS офертата се продава съгласно следните метрики за такси:

- а. Достъп е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Достъпът представлява правата за използване на IBM SaaS. Клиентът трябва да получи единично пълномощно за Достъп, за да може да използва IBM SaaS по време на периода по измерване, указан в Лицензионния сертификат (PoE) на Клиента или Документа по сделката.
- б. Хиляден документ е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Документ е определен обем от данни, които са включени в рамките на дадена заглавна или крайна част на документ и определя неговото начало и край или други физически или електронни типове документи, определени в IBM SaaS, включително, но неограничено до: фактури, поръчки за продажби, поръчки за покупки, оферти, графици, планове, връщания, изпращания, получавания и финансови инструменти. Правомощията на всеки Хиляден документ представляват Хиляда документи. Трябва да бъдат придобити достатъчен брой права за Хиляден документ, за да се покрие общия брой документи, обработени от IBM SaaS по време на периода на измерване, указан в Лицензионния сертификат на Клиента (PoE) или в Документа по сделката.
- в. Ангажимент е единица мярка, чрез която услугите могат да бъдат придобити. Ангажиментът се състои от професионални услуги и/или услуги по обучение, свързани с IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно упълномощавания, за да се покрие всеки Ангажимент.

3. Цени и таксуване

3.1 Опции за фактуриране

Дължимата стойност за IBM SaaS е указана в Документа по сделката. Опциите за фактуриране за цената за IBM SaaS абонамент са както следва:

- a. Месечно (на вноски)
- b. На четиримесечие (авансово)
- c. Годишно (авансово)
- d. Цяло задължение (авансово)

Указаната опция за фактуриране ще бъде валидна за продължителността на указания в PoE срок или в Документа по сделката. Платимата стойност за всеки цикъл на фактуриране ще бъде базирана на годишната абонаментна такса и броя на циклите за фактуриране през годината.

3.2 Частични месечни плащания

Частичната месечна такса е разпределена пропорционално дневна стойност, с която Клиентът ще бъде таксуван. Частичните месечни такси се изчисляват въз основа на оставащите дни на частичния месец, стартираш на датата, на която Клиентът е уведомен от IBM, че за него е наличен достъп до IBM SaaS.

3.3 Надценки

Ако реалното използване от Клиента на IBM SaaS надвишава упълномощеното, указано в Лицензионния сертификат или документа по сделката, Клиентът ще бъде фактуриран ежемесечно за надценката, в съответствие с тарифите за надценка, указани в приложимия Лицензионен сертификат или документ по сделката.

3.4 Услуги от разстояние (базирани на човешкия фактор)

Social Media Analytics Software като предложение за услуги на Service Jump Start ще бъде фактуриран авансово, както е указано в Документа по сделката. Услугите се закупуват за Ангажимент и ще изтекат в рамките на 90 дни от покупката, без значение дали всички часове са били използвани.

4. Създаване на акаунт и достъп

Когато IBM SaaS потребителите се регистрират за акаунт ("Акаунт"), IBM може да предостави на IBM SaaS потребителя идентификатор и парола за Акаунт. Клиентът е отговорен да гарантира, че всеки IBM SaaS потребител управлява и поддържа своята информация за Акаунт актуална. По всяко време Клиентът може да заяви, че всички Лични данни, предоставени като част от регистрирането за Акаунт или използването на IBM SaaS, да бъдат коригирани или премахнати от информацията за Акаунт, и тази информация ще бъде коригирана или премахната, но премахването може да предотврати достъпа до IBM SaaS.

Клиентът е задължен да гарантира, че всеки IBM SaaS потребител защитава своите идентификатор и парола за Акаунт и контролира кой може да осъществи достъп до IBM SaaS потребителски акаунт или да използва IBM SaaS от името на Клиента.

5. Подновяване на абонаментен период

5.1 Автоматично подновяване на абонаментен период

Ако Лицензионният сертификат на Клиента определи подновяването на абонамента като автоматично, Клиентът може да поднови своя изтичащ IBM SaaS Абонаментен период с писмена оторизация за подновяване (напр. формуляр за поръчка, писмо за поръчка, поръчка за покупка), преди датата на изтичане, в съответствие с условията на Договора.

АКО IBM НЕ ПОЛУЧИ ТАКАВА ОТОРИЗАЦИЯ ДО ДАТАТА НА ИЗТИЧАНЕ, ИЗТИЧАЩИЯТ IBM SaaS АБОНАМЕНТЕН ПЕРИОД СЕ ПОДНОВЯВА АВТОМАТИЧНО ЗА СРОК ОТ ИЛИ ЕДНА ГОДИНА, ИЛИ ЗА СЪЩАТА ПРОДЪЛЖИТЕЛНОСТ КАТО ОРИГИНАЛНИЯ СРОК, ОСВЕН АКО, ПРЕДИ ДАТАТА НА ИЗТИЧАНЕ, IBM НЕ ПОЛУЧИ ИЛИ ДИРЕКТНО ОТ КЛИЕНТА, ИЛИ ЧРЕЗ ПРЕКУПВАЧ НА КЛИЕНТА, КАКТО Е ПРИЛОЖИМО, ПИСМЕНО ИЗВЕСТИЕ ОТ СТРАНА НА КЛИЕНТА, ЧЕ КЛИЕНТЪТ НЕ ЖЕЛАЕ ПОДНОВЯВАНЕТО. В ПРОТИВЕН СЛУЧАЙ КЛИЕНТЪТ СЕ СЪГЛАСЯВА ДА ЗАПЛАЩА ЦЕНАТА ЗА ПОДОБНО ПОДНОВЯВАНЕ.

5.2 Продължително фактуриране

Ако Лицензионният сертификат на Клиента определи подновяването на абонамента като такова, по което фактурирането ще продължи след края на Абонаментния период, Клиентът ще продължи да има достъп до IBM SaaS и ще бъде таксуван за употребата на IBM SaaS на базата на дългосрочно фактуриране. За да преустанови употребата на IBM SaaS и да спре процеса на дългосрочно фактуриране, Клиентът трябва да предостави на IBM писмено предизвестие от деветдесет (90) дни за заявка за анулиране на техния IBM SaaS. След анулирането на достъпа на Клиента до IBM SaaS, Клиентът ще бъде фактуриран за всички останали такси за достъп през месеца, през който анулирането е влязло в сила.

5.3 Изисквано подновяване от Клиент

Ако Лицензионният сертификат на Клиента определи подновяването на абонамента като такова, което се прекратява, IBM SaaS офертата няма да се поднови в края на първоначалния Абонаментен период. За да продължи да използва IBM SaaS след първоначалния Абонаментен период, Клиентът трябва да получи нов абонамент за IBM SaaS. Моля, свържете се с търговски представител на IBM или с прекупвача на Клиента, както е приложимо, за да получите нов IBM SaaS абонамент.

6. Техническа поддръжка

По време на абонаментния период, се предоставя техническа поддръжка за IBM SaaS, както е посочено в <https://support.coremetrics.com/FileManagement/Download/dbce75d712f44e2f9fa90fef2681797b> или допълнителен URL адрес, предоставен от IBM. Техническата поддръжка е включена в IBM SaaS и не е достъпна като отделно предложение.

7. IBM SaaS Допълнителни условия за оферта

7.1 Допълнителни определения

"**IBM SaaS**", определена в Споразумението, представлява софтуерна услуга и не включва Съдържание, Приложения на трети страни, нито Сайтове на трети страни.

"**Съдържание**", както е определено в Споразумението, включва информация или данни, определени в Споразумението, включва информация или данни изцяло или частично, предоставени от или за Клиента, или до които се осъществява достъп от IBM или неговите доставчици от името на Клиента, от Сайтове на трети страни.

"**Приложения на трети страни**" означава приложения и софтуер, осигурен от отделни лица или субекти, различни от IBM, които си взаимодействат с IBM SaaS.

"**Сайтове на трети страни**" се отнася до уебсайтове на трети страни, включително, но не ограничени до тези, които включват съдържание на социални медии, например Facebook, Klout и Twitter.

7.2 Вътрешно ползване

В допълнение към ограниченията на Договора по отношение на употребата на IBM SaaS, отчети, резултати и други изводи, получени от IBM SaaS, са предоставени единствено за вътрешно ползване на Клиента и не могат да бъдат ползвани за предоставяне на услуги на трети страни. Клиентът не може да предоставя подлиценз, наем, лизинг или по друг начин да предоставя отчети, резултати или други изводи, получени от IBM SaaS, на трети страни.

7.3 Достъп и използване на съдържание, Приложения на трети страни и Сайтове на трети страни

IBM SaaS предоставя средства за Клиента за избере и осъществи достъп до съдържание от Приложения на трети страни и Сайтове на трети страни за използване от Клиента с IBM SaaS. Съдържание нито се притежава, нито се контролира от IBM или неговите доставчици, а IBM и неговите доставчици не предоставят лиценз или предоставят по друг начин каквито и да било права в Съдържанието. Съдържанието може да включва материали, които са незаконни, неточни, подвеждащи, нецензурни или осъдителни по друг начин. IBM или неговите доставчици нямат задължение да прегледат, филтрират, проверят или редактират или отстранят Съдържание. Въпреки това IBM или неговите доставчици могат при свое усмотрение да направят това.

IBM SaaS може да съдържа характеристики, проектирани да си взаимодействат с Приложения на трети страни и Сайтове на трети страни (напр. приложения Facebook или Twitter). В допълнение към оторизациите, изисквани в Договора за Съдържание, Клиентът ще осигури на IBM необходимите оторизации и достъп до Съдържание, Приложения на трети страни и Сайтове на трети страни, за управление на IBM SaaS от името на Клиента. От клиента може да се изиска да сключи отделни договори с трети страни за достъпа или използването на Съдържание, Приложения на трети страни и Сайтове на трети страни. IBM не е страна по подобни отделни договори и като изрично условие на тези ToU. Клиентът се съгласява да спазва условията на подобни отделни договори.

7.4 Ограничения

В допълнение към условията за употреба по отношение на IBM SaaS, указани в Договора, Клиентът не трябва:

- a. достъп или използване на Сайтове на трети страни, Приложения на трети страни или Съдържание с IBM SaaS, включително, но неограничено до копиране, изменяне или създаване на производни работи, ако подобна дейност нарушава приложимите закони или условията на лицензите на трети страни, договори или други условия или ограничения;
- b. разпространяване, демонстриране, изобразяване или предоставяне по друг начин на IBM SaaS или на Съдържание на трета страна, освен ако това не е разрешено по договора с доставчика на Съдържание;
- c. достъп или използване на някаква част от IBM SaaS за създаване или допринасяне на конкурентен продукт или услуга.

7.5 Прекратяване, базирано на Действия на трета страна

7.5.1 Прекратяване от страна на IBM

В допълнение към правата за суспендиране и прекратяване на Договора, ако даден доставчик прекрати предоставянето на Сайт или Приложение на трета страна, или Съдържание, или налага условия, които представляват материална тежест за IBM и неговите доставчици, клиенти или трети страни, или ако IBM знае или по някаква причина вярва, че обработката на конкретно съдържание чрез IBM SaaS нарушава правата (включително и права на интелектуална собственост) на някоя трета страна, IBM може да прекрати осигуряването на подобни характеристики на IBM SaaS без право на Клиента за възстановяване, кредит или други тип компенсация.

Клиентът навременно ще уведоми IBM за някакво събитие или предпоставка, свързани с използването от Клиента на IBM SaaS, за които Клиентът знае, че могат да доведат до иск или търсене спрямо използването на IBM SaaS от Клиента. Клиентът ще предостави цялата информация, свързана с подобно събитие до IBM при заявка от IBM.

7.5.2 Прекратяване от страна на Клиента

В допълнение към правата за спиране и прекратяване в Договора, ако даден доставчик прекрати предоставянето на Приложение на трета страна или Сайт на трета страна, или Съдържание, или промени основно условията, при които ги предоставя, Клиентът демонстрира, че подобна недостъпност значително и постоянно накърнява възможността на Клиента да използва IBM SaaS, при което Клиентът може да уведоми IBM за намерението си да прекрати техния IBM SaaS абонамент изцяло или частично. Подобен IBM SaaS абонамент ще бъде прекъснат и влезе в сила в рамките на 30 дни след подобно известие, освен ако достъпността на обекта на услугите на третата страна не бъде възстановена в рамките на 30-дневен период. В случай на прекратяване по този раздел, IBM ще компенсира Клиента за всички предплатени такси, покриващи остатъка от периода на прекратените абонаменти след ефективната дата на прекратяване.

Клиентът няма право да прекрати договора, въз основа на каквото и да било удостоверение от IBM по отношение на бъдеща насока или намерение относно IBM SaaS или всеки Сайт или Приложение на трета страна, или Съдържание. С изключение на изложеното тук, Клиентът няма право да прекрати договора, нито да има право на никакви възстановявания на суми, кредити или друг тип компенсация по отношението на недостъпността на никакви продукти или услуги на трета страна.

7.5.3 Достъп и съхранение

При прекратяване или изтичане на този Договор, IBM няма да е задължен да кешира, съхранява или да предоставя достъпност за каквито и да било запитвания, съдържание или резултати или други данни на Клиента, получени от Клиента от ползването на IBM SaaS.

7.5.4 Ограничения на употребата

Използването от Клиента на IBM SaaS може да бъде обект на ограничения, като например ограничения за съхранение, брой запитвания или други. Като допълнително ограничение за употребата може да бъде, че Клиентът няма да има достъп до IBM SaaS за целите по наблюдение на достъпността, производителността или функционалността на IBM SaaS, или по някакъв друг начин да осъществява сравнения, или за цели, свързани с конкурентоспособност. Ограниченията за употребата ще бъдат описани в Лицензионния сертификат, Документа по сделката, документацията за потребителя или в онлайн версията на IBM SaaS. При заявка IBM SaaS може да представи информация, която позволява на Клиента за контролира употребата. Ако даден Клиент надвиши ограниченията за употреба, IBM може по собствено усмотрение да работи с Клиента за намаляване на употребата по начин, който отговаря на ограниченията за употреба. Ако даден Клиент надвиши ограниченията за употреба, IBM може да изиска от Клиента да изпълни Лицензионния сертификат или Документа по сделката за допълнителни IBM SaaS и/или да издаде фактура на Клиента за превишената употреба. В подобни случаи, Клиентът се съгласява да изпълни всички изисквани допълнителни Лицензионни сертификати или Документи по сделката и/или да плати допълнителни фактури.

7.6 Бисквитки

Клиентът се съгласява, че IBM може да използва бисквитки и технологии за проследяване, за да събира лична информация за идентифициране при събирането на статистики и информация за употребата, предвидени да помогнат за подобряването на потребителския опит и/или за персонализиране на взаимодействието с потребителите, в съответствие с <http://www-01.ibm.com/software/info/product-privacy/index.html>.

7.7 Нарушение на авторското право

Политиката на IBM е да спазва правата за интелектуална собственост на другите. За отчитане на нарушения върху материал, подлежащ на авторски права, моля вижте Акт за авторското право в цифровото хилядолетие на <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

7.8 Забранени употреби

Следната употреба е забранена от Red Hat:

"Употреба без висок риск": Клиентът не може да използва IBM SaaS за приложение или ситуация, при които грешка в IBM SaaS би могла да доведе до смърт или сериозна телесна повреда на някое лице, или до сериозна физическо нараняване или екологична щета ("Високорискова употреба"). Примери за Употреба с висок риск включват, но не са ограничени само до: самолети или други начини за масов транспорт на хора, ядрени или химични съоръжения, животоподдържащи системи, имплантирано медицинско оборудване, моторни превозни средства или оръжейни системи. Употреба с висок риск не включва използването на IBM SaaS за административни цели, за съхранение на поверителни данни, проектиране и/или средства за конфигурация, или други неуправляеми приложения, повредата на които няма да доведе до смърт, физически наранявания или сериозни физически или екологични вреди. Тези неконтролиращи приложения могат да комуникират с приложенията, които осъществяват контрол, но не трябва да бъдат пряко или непряко отговорни за контролната функция.

IBM Условия за употреба

Част 2 – Условия за отделните държави

Следните условия подменят или модифицират споменатите условия в Част 1. Всички условия в Част 1, които не са променени от тези поправки, остават немодифицирани и в сила. Тази част 2 е съставена от поправки на тези Условия за употреба и е организирана, както следва:

- Поправки за страните в Северна и Южна Америка;
- Поправки за страните от Азиатско-тихоокеанския регион; и
- Поправки за страните в Европа, Близкия Изток и Африка.

ИЗМЕНЕНИЯ ЗА СТРАНИТЕ ОТ СЕВЕРНА И ЮЖНА АМЕРИКА

БЕЛИЗ, КОСТА РИКА, ДОМИНИКАНСКА РЕПУБЛИКА, ЕЛ САЛВАДОР, ХАИТИ, ХОНДУРАС, ГВАТЕМАЛА, НИКАРАГУА И ПАНАМА

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE":

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

АРЖЕНТИНА, БРАЗИЛИЯ, ЧИЛИ, КОЛУМБИЯ, ЕКВАДОР, МЕКСИКО, ПЕРУ, УРУГВАЙ, ВЕНЕЦУЕЛА

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

Does not apply for Public Bodies who are subject to the applicable Public Sector Procurement Legislation.

БРАЗИЛИЯ

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following is added after the second paragraph:

The transaction document will describe the process of the written communication to Customer containing the applicable price and other information for the renewal period.

СЪЕДИНЕНИ АМЕРИКАНСКИ ЩАТИ

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following sentence is added at the end of the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

CUSTOMER MAY TERMINATE THE IBM SaaS AT ANY TIME AFTER THE END OF THE INITIAL SUBSCRIPTION PERIOD ON ONE MONTH'S WRITTEN NOTICE, EITHER DIRECTLY TO IBM OR THROUGH CUSTOMER'S IBM RESELLER, AS APPLICABLE, IF IBM HAS NOT RECEIVED CUSTOMER'S WRITTEN AUTHORIZATION (e.g., order form, order letter, purchase order) TO RENEW CUSTOMER'S EXPIRING IBM SaaS SUBSCRIPTION PERIOD. IN SUCH EVENT, CUSTOMER MAY OBTAIN A PRORATED REFUND.

ИЗМЕНЕНИЯ ЗА СТРАНИТЕ ОТ АЗИАТСКО-ТИХООКЕАНСКИЯ РЕГИОН

БАНГЛАДЕШ, БУТАН И НЕПАЛ

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current

Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

ИЗМЕНЕНИЯ ЗА СТРАНИТЕ В ЕВРОПА, БЛИЗКИЯ ИЗТОК, АФРИКА (ЕМЕА)

БАХРЕЙН, КУВЕЙТ, ОМАН, КАТАР, САУДИТСКА АРАБИЯ И ОБЕДИНЕНИ АРАБСКИ ЕМИРСТВА

5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

The following replaces the paragraph that begins "IF IBM DOES NOT RECEIVE SUCH AUTHORIZATION BY THE EXPIRATION DATE" in 5.1 Automatic Renewal of a Subscription Period:

IBM will renew, for an additional payment, the expiring IBM SaaS Subscription Period for a one year term at the same price and billing frequency, if IBM or Customer's reseller receives (1) Customer's order to renew (e.g., order form, order letter, purchase order) prior to the expiration of the current Subscription Period or (2) Customer's payment within 30 days of Customer's receipt of the IBM SaaS invoice for the next term.

Приложение А

1. **IBM Social Media Analytics Software като Услуга**

IBM Social Media Analytics Software като Услуга е онлайн услуга, която позволява на Клиента да осъществява достъп до Съдържание от определени Приложения на трети страни и/или Сайтове на трети страни, предмет на достъпност от Сайтове на трети страни или от Приложения на трети страни, и разрешава на Потребителите на IBM SaaS да определят теми, да създават и подават запитвания, да изпълняват анализи и да преглеждат резултати като използват предварителни пакетни отчети. Клиентът е отговорен за резултати, получени от използването на IBM SaaS (включително опционални Jump Start услуги).

2. **IBM Social Media Analytics Software като Service Jump Start**

IBM Social Media Analytics Software as a Service Jump Start предоставя на Потребителите на IBM SaaS до 40 часа съдействие, по време на първоначален 90-дневен период, по отношение на функционалността на IBM Social Media Analytics като услуга.

Споразумение за ниво на услуга

Това споразумение за ниво на услугата (SLA) е за следния IBM SaaS и е приложимо, ако е указано в Лицензионния сертификат (POE) на Клиента или Документа по сделката:

- IBM Social Media Analytics Software като Услуга

IBM предоставя това SLA на своите клиенти, което е предмет на следните условия. Ще се прилага версията на това SLA, което понастоящем е в процес на стартиране или подновяване на условията на Вашия абонамент. Вие разбирате, че това SLA не предоставя никакви гаранции за Вас.

1. Дефиниции

- "Оторизирано лице за контакт" означава лице, което Вие сте посочили пред IBM, което е оторизирано да предявява искания съгласно това SLA.
- "Кредит за достъпност" означава защитата, която IBM ще предостави за доказано и прието искане. Кредитът за достъпност ще се прилага под формата на кредит или отстъпка по отношение на цени на бъдеща фактура или абонамент за услугата.
- "Иск" означава иск, подаден от оторизирано лице за контакт до IBM съгласно това SLA, че дадено ниво на услугата не е съответствало през даден Договорен месец.
- "Договорен месец" означава всеки пълен месец за периода на извършването на Услугата, считано от 12:00 преди обед, Американско източно стандартно време, на първия ден от месеца, до 11:59 след обед, Американско източно стандартно време, на последния ден от месеца.
- "Клиент" означава субект, абониращ се за Услугата директно от IBM и който няма, по подразбиране, задължения по отношение на материали, включително задължения за плащания съгласно неговия договор с IBM за Услугата.
- "Престой" означава период от време, през който обработващата производствена система за услугата е спряла и всички Ваши потребители не могат да ползват всички аспекти на услугата, за която имат подходящи разрешения. Само за разяснение, няма "Престой", ако някой потребител може да използва даден аспект на Услугата, за който имат подходящи разрешения. Престоят не включва периода от време, през който услугата не е достъпна, в резултат на:
 - Планиран престой на системата.
 - Форсмажорни обстоятелства.
 - Проблеми с приложения, оборудване или данни на клиента или на трета страна.
 - Действия или бездействия на клиент или трета страна (включително всеки, получаващ достъп до услугата посредством Ваши пароли или оборудване).
 - Всяко непридържане към изискваните системни конфигурации и поддържани платформи за достъп до услугата.
 - Съответствие на IBM с всички проекти, спецификации или инструкции, предоставени от Клиента или трета страна от името на Клиента.
- "Събитие" означава обстоятелство или група обстоятелства, взети заедно, които имат за резултат несъответствие спрямо нивото на услугата.
- "Форсмажорни обстоятелства" означават природни бедствия, тероризъм, трудово действие, пожар, наводнение, земетресение, размирица, война, правителствени действия, заповеди или ограничения, вируси, откази за работа и друго злонамерено действие, грешки при свързване с устройство или мрежа, или друга причина за недостъпност на услугата, което попада извън подходящата област на контрол на IBM.
- "Планиран престой на системата" означава планирано прекъсване на услугата поради профилактика на услугата.
- "Услуга" означава IBM SaaS офертата, за която се прилага това SLA, указана на първата страница на това SLA. Това SLA се прилага индивидуално за всяка услуга, а не в комбинация.

- k. "Ниво на услугата" означава стандарт, посочен по-долу, чрез който IBM измерва нивото на услугата, която предоставя в това SLA.

2. Кредити за достъпност

За да имате право да подадете иск, трябва да сте регистрирали заявка за поддръжка за всяко събитие в отдела за клиентска поддръжка на IBM за приложимата услуга, в съответствие с процедурата на IBM за отчитане на проблеми с поддръжката от ниво на сериозност 1. Трябва да предоставите пълната необходима подробна информация относно Събитието, включително времето, по което за първи път сте били повлияни от Събитието, и да съдействате по подходящ начин на IBM по отношение на диагностицирането и откриването на решение на събитието до степента, необходима за заявки за поддръжка за ниво на сериозност 1. Подобна заявка трябва да бъде регистрирана в рамките на двадесет и четири (24) часа от първото узнаване, че събитието влияе върху използването на услугата.

Вашето оторизирано лице за контакт трябва да подаде Вашия иск за Кредит за достъпност, не по-късно от три (3) работни дни след края на договорения месец, през който е възникнало обстоятелството, предмет на иска.

Вашето оторизирано лице за контакт трябва да предостави на IBM цялата информация, свързана с иска, включително, но не ограничено до, подробни описания на всички съответни събития и нива на услуги, за които се твърди, че не съответстват.

IBM ще отчете общия комбиниран Престой по време на всеки Договорен месец. Кредитите за достъпност ще бъдат базирани на продължителността на Престоя, измерена от отчетеното от Вас време, по което за първи път сте били повлияни от Престоя. За всеки валиден иск IBM ще приложи най-високия приложим Кредит за достъпност, отговарящ на общата комбинирана достъпност по време на всеки Договорен месец, въз основа на таблицата по-долу. IBM няма да поеме отговорност за множество Кредити за достъпност за същото събитие през един и същ Договорен месец.

За пакетни услуги (отделни услуги, включени в пакет и продавани заедно на единична комбинирана цена), Кредитът за достъпност ще бъде изчислен въз основа на единичната комбинирана месечна цена за пакетната услуга, а не на базата на месечна цена за абонамент за всяка отделна услуга. Можете да подавате искове, свързани с една отделна услуга в пакет през всеки Договорен месец и IBM няма да поема отговорност за Кредити за достъпност по отношение на повече от една услуга от пакет през който и да било Договорен месец.

Ако закупите Услугата от друг валиден IBM продавач в повторна пазарна сделка, в която IBM поема основната отговорност за изпълнението Услугата и ангажиментите по SLA, тогава Кредитът за достъпност ще бъде базиран на публикуваното по същото време отношение за предложена стойност-цена (RSVP) за действащата Услуга за Договорения месец, който е предмет на иска, с отстъпка от 50%.

Общите предоставени Кредити за достъпност по отношение на всеки договорен месец няма при никакви обстоятелства да надвишават 10 процента (10%) от една дванадесета (1/12) от годишната цена, платена от Вас на IBM за Услугата.

IBM ще използва своята разумна преценка, за да провери исковете, въз основа на информацията, налична в записите на IBM, която ще има предимство в случай на несъответствие с данните във Вашите записи.

ПРЕДОСТАВЕНИТЕ ВИ КРЕДИТИ ЗА ДОСТЪПНОСТ В СЪГЛАСНО ТОВА SLA ПРЕДСТАВЛЯВАТ ЕДИНСТВЕНОТО ОБЕЗЩЕТИЕ ПО ОТНОШЕНИЕ НА ВСЕКИ ИСК.

3. Нива на услуги – Достъпност на Услуга по време на Договорен месец

Процент на достъпност по време на Договорен месец	Кредит за достъпност (% от месечната цена на абонамент за Договорен месец, който е предмет на даден иск)
< 99.0%	2%
< 97.0%	5%
< 95.0%	10 %

"Процент достъпност" се изчислява по следния начин: (а) общия брой минути в даден Договорен месец минус минутите за Планиран престой на системата), минус (b) общия брой минути за непланиран Престой в даден Договорен месец, разделени на (с) общия брой минути в даден Договорен месец (минус минутите за планиран Престой на системата), като резултатът е дроб, изразена в процент.

Пример: 500 минути общо непланиран Престой по време на Договорен месец

<p>Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 200 минути Планиран престой на системата - 500 минути Престой = 42,500 минути</p> <hr/> <p>43,200 общ брой минути (- 200 минути Планиран престой на системата) в 30-дневен Договорен месец = 43,000 минути</p>	<p>= 2% кредит за достъпност за 98.8% Постигнато Ниво на услуга</p>
---	--

4. Изключения

Това SLA е достъпно единствено за клиенти на IBM. Това SLA не се прилага при следните:

- Бета и тестови услуги.
- Непроодуктивни среди, включително, но не ограничено до тестване, възстановяване след срив, Q&A или разработки.
- Искове, направени от потребители, гости и участници в Услугата на Клиент на IBM.

Ако сте нарушили някакво материално задължение при условията за ползване, политиката за допустима употреба или своя договор за услугата, включително без ограничения, нарушение на някое задължение за плащане.