

IBM Cognos TM1 on Cloud

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

ToU са в допълнение на 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 ToU съставляват пълното споразумение. 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 Условия за употреба. 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 ПРЕДСТАВЯТЕ И 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 НИКОЯ ОТ ФУНКЦИОНАЛНОСТИТЕ, ПРЕДЛОЖЕНИ КАТО ЧАСТ ОТ IBM SAAS.

Част 1 – IBM условия

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са обхванати от тези SaaS специфични условия за оферта:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Non-Production Instance on Cloud

2. Метрики за такси

IBM SaaS се продава със следните бройни системи за таксуване:

- Оторизиран потребител е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Клиентът трябва да получи отделни, специални упълномощавания за всеки уникален оторизиран потребител, на който е предоставен достъп до IBM SaaS, по всякакъв начин пряко или непряко (например: чрез мултиплексираща програма, устройство или приложен сървър) чрез всякакви средства. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощни, за да се покрие броят Оторизирани потребители, на които е даден достъп до IBM SaaS по време на периода по измерване, указан в Лицензионния сертификат (PoE) на Клиента или Документа по сделката.
- Достъп е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Достъпът представлява правата за използване на IBM SaaS. Клиентът трябва да придобие 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.
- 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 бъдат придобити достатъчно пълномощни за всеки Потребителски модел на IBM

SaaS, предоставен за достъп и използване по време на периода по измерване, указан в Лицензионния сертификат (PoE) на Клиента или Документа по сделката.

- d. 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. Цялата дължима сума (авансово)
- b. Месечно (на вноски)
- c. На четиримесечие (авансово)
- d. Годишно (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 такси

Частичната месечна такса е разпределената пропорционално дневна такса, с която Клиентът ще бъде таксуван. Частичните месечни такси се изчисляват въз основа на оставащите дни на месеца, стартираш на датата, на която Клиентът е уведомен от IBM, че има 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, тогава на Клиента ще бъде издадена фактура за надценката, в съответствие с тарифите за надценка, указани в приложимия Лицензионен сертификат или документ по сделката.

4. Създаване на акаунт и достъп

Клиентът е отговорен за гарантирането, 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. Отдалечени услуги

Отдалечените услуги IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud обхващат до 80 часа подготовка и съдействие, включително улеснена идентификация на първоначалното използване на казус IBM Cognos TM1 on Cloud (STM1oC), подготовка по планиране и инициране на проекти за прилагане на IBM STM1oC, подготовка по доказани практики за създаване на IBM STM1oC отчети и подготовка по поддръжка и администриране на IBM STM1oC. Услугите се закупуват за Ангажимент и ще изтекат в рамките на 90 дни от покупката, без значение дали всички часове са били използвани.

6. Подновяване на абонаментен период

6.1 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.

6.2 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 дължими суми за достъп за месеца, в който анулирането е влязло в сила.

6.3 Искане за 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.

7. Техническа поддръжка

По време на Абонаментния период техническата поддръжка се предоставя за IBM SaaS, както е изложено в <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> или допълнителен URL, предоставен от IBM. Техническата поддръжка е включена в IBM SaaS и не е достъпна като отделно предложение.

8. IBM SaaS Допълнителни условия за оферта

8.1 Базова оферта

Всеки IBM SaaS обхваща един производствен потребителски модел, един непроизводствен потребителски модел, един моделиращ инструмент в сферата на управлението на производителността до тридесет и три гигабайта (32 GB) памет (RAM) и 200 GB поделено пространство за папки за TM1 нивото на базата данни. Базовото предложение се хоства в среда с много клиенти с управляван хипервайзър.

8.2 Single Tenant Premium

Ако IBM SaaS е проектиран като "Single Tenant Premium", IBM SaaS включва до петстотин и дванадесет гигабайта (512 GB) памет (RAM) за TM1 нивото на базата данни и се хоства в среда с един клиент с управляван хипервайзър и/или специално предназначен за това физически сървър.

8.3 Непроизводствено ограничение

Ако IBM SaaS е обозначен като "Непроизводствен", IBM SaaS може да бъде използван само като част от непроизводствените дейности на Клиента, включително, но без да се ограничава само до, тестване, настройка на производителността, диагностика на дефекти, критерий за сравнение, междинни дейности, дейност по гарантиране на качеството и/или разработване на вътрешно използваеми допълнения или разширения на IBM SaaS посредством публикувани интерфейси за програмиране на приложения.

8.4 Кумулативни упълномощавания

Оторизиран потребител и Достъп не са алтернативни начини за упълномощаване на употребата на IBM SaaS. Клиентите трябва да придобият пълномощно за Достъп, както и достатъчно пълномощни за Оторизиран потребител, за да покрият IBM SaaS Потребителите на IBM SaaS.

8.5 Без гаранция за съответствие

IBM SaaS може да се използва, за да се помогне на Клиента да отговори на задълженията за съответствие, което може да бъде базирано на закони, разпоредби, стандарти или практики. Всички предоставени насоки, предложена употреба или ръководни принципи, предоставени от IBM SaaS, не представляват правни, счетоводни или други професионални съвети и Клиентът е предупреден, че е отговорен сам да си осигури правна или друга експертна консултация. Клиентът е лично отговорен за гарантиране, че той на неговите действия, приложения и системи отговаря на всички приложими закони, разпоредби, стандарти и практики. Употребата на този IBM SaaS не гарантира съответствие с какъвто и да е закон, разпоредба, стандарт или практика.

Клиентът освен това потвърждава, че IBM SaaS е средство за подпомагане на Клиента, а не е заместник за уменията, преценката и опита на ръководството и служителите на Клиента при даването на съвети на трети страни и при правенето на инвестиции и други сделки, както и при рисковите за управлението решения. Клиентът е отговорен за резултатите, получени от употребата на IBM SaaS.

8.6 Употреба без висок риск на Microsoft

Клиентът не може да използва продуктите на Microsoft в приложение или ситуация, където грешка в продукта може да доведе до смърт или сериозно телесно нараняване на някое лице или до значителна физическа или екологична вреда ("Употреба с висок риск"). 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. Употребата с висок риск не включва използването на продукти за административни цели, за съхраняване на конфигурационни данни, проектиране и/или инструменти за конфигуриране, или други приложения, несвързани с контрол, грешката на които не би довела до смърт, лично нараняване или значителна физическа или екологична вреда. Тези неконтролиращи приложения могат да комуникират с приложенията, които осъществяват контрол, но не трябва да бъдат пряко или непряко отговорни за контролната функция.

8.7 Забранени употреби

Клиентът не може да използва или оторизира други лица да ползват IBM SaaS или някоя част от IBM SaaS, самостоятелно или в комбинация с други продукти, при поддръжката на някои от следните дейности с висок риск: проектиране, изграждане, контрол или поддръжка на ядрени съоръжения, масови транзитни системи, системи за въздушен контрол, оръжейни системи или навигация или комуникации на въздухоплавателни средства, или всяка друга дейност, чиято грешка в програмата би предизвикала реална заплаха от смърт или сериозно лично нараняване.

8.8 Роли на потребители

Въпреки всички предписания в Споразумението, IBM Cognos Performance Management User on Cloud не е оторизиран да ползва някои от следните компоненти или функции на IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console
- IBM Cognos TM1 Applications за административна функционалност
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow за административна функционалност; с изключение на прегледа и одобрението на работни потоци
- Функционалността, предоставена чрез протокола за отдалечен работен плот

IBM Условия за употреба

Част 2 – Специфични за страната условия

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;
- Изменения за страните от Азиатско-тихоокеанския регион; и
- Изменения 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

6.1 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

6.1 Automatic Renewal of a Subscription Period

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

БРАЗИЛИЯ

6.1 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

6.1 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 6.1 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

6.1 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 6.1 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

6.1 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 6.1 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

IBM Cognos TM1 on Cloud ("IBM SaaS") е решение за съвместно, корпоративно скалируемо бюджетиране, планиране, анализ, рентабилност, моделиране, създаване на карта с резултати и отчети. Тези приложения се поддържат от патентования 64-битов сървър на Cognos TM1 за онлайн аналитично обработване в рамките на паметта (OLAP), който предоставя анализ при поискване на комплексни многоизмерни данни с анализ на данни в реално време.

IBM SaaS обхваща административния клиент, който позволява на администраторите да моделират и разгръщат решения за бюджетиране, планиране, анализ, рентабилност, моделиране, докладване, метрики и карти с резултати. Той също така включва уеб интерфейс, плъгин за Excel, мобилни приложения и разпределен клиент за осъществяване на въвеждане на данни, достъп до отчети, основни показатели и метрики за производителност и осъществяване на специални анализи.

1. Възстановяване след бедствие

В случай че възникне катастрофално обстоятелство, под катастрофално се определят "Форсмажорни обстоятелства", което означава 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 IBM SaaS, която попада извън подходящата област на контрол на IBM, IBM ще възстанови достъпа на Клиента до IBM SaaS както следва:

- Стандартна опция – IBM ще предостави хардуера, софтуера мрежовата инфраструктура в мрежата от центрове за данни на IBM, което ще позволи на Клиента да възстанови достъпа до IBM SaaS в рамките на 14 дни.

Средата ще бъде възстановена посредством най-съвременното архивиране на Съдържание, както е описано по-долу, с не повече от 24 часа загуба на Съдържание от възстановения набор данни на Съдържанието.

2. Архивиране на съдържание

IBM SaaS офертата включва архивиране на Съдържание. Архивиранията се извършват ежедневно и се копират на място извън сайта в случай на Форсмажорни обстоятелства в първичното местоположение. На всеки 7 дни се извършва пълно архивиране на базата данни, а на всеки следващ ден се извършва сравнително диференциално архивиране. IBM ще запази последните 7 дни на ежедневните диференциални архивирания и последните 28 дни на пълните архивирания. Архивите се криптират в базирана на диск система за архивиране и по време на прехвърлянето към външното местоположение.

3. Елементи, за които IBM може да носи отговорност за услугите по възстановяване след бедствие и услугите по архивиране

Могат да възникнат обстоятелства, където, в случай на неизпълнение на задължения от страна на IBM по услугите за възстановяване след бедствие и архивиране на съдържание, изложени по-горе, Клиентът има право да получи обезщетение от IBM. Без значение на основанието, на което Клиентът има право да поиска обезщетение от IBM (включително съществено нарушение, небрежност, невярно представяне, или друга договорна претенция или претенция при непозволено действие), сумата на отговорността на IBM за всички жалби като сбор, произлизащи от или свързани с нарушението на задължението на IBM за услуги за възстановяване след бедствие и архивиране на съдържание, ще бъде включена в сумата за отговорност, изложена в Договора. Обезщетения за телесни наранявания (включително смърт) и щети по недвижимо и лично материално имущество, за които IBM е законно отговорен, не подлежат на надвишаване на сумата за обезщетения.

4. Елементи, за които IBM не носи отговорност за услугите по възстановяване след бедствие и услугите по архивиране

ПРИ НИКАКВИ ОБСТОЯТЕЛСТВА IBM, РАЗРАБОТЧИЦИТЕ НА НЕГОВИЯ ИЗБИРАЕМ ПРОДУКТ ИЛИ ДОСТАВЧИЦИТЕ НЕ НОСЯТ ОТГОВОРНОСТ КОЕТО И ДА БИЛО ОТ ДОЛУПОСОЧЕНИТЕ, ДОРИ АКО СА ИНФОРМИРАНИ ЗА ТЯХНАТА ВЪЗМОЖНОСТ:

- a. СПЕЦИАЛНИ, СЛУЧАЙНИ, ТИПИЧНИ ИЛИ НЕПРЕКИ ЩЕТИ, ИЛИ ЗА ВСЯКАКВИ ИКОНОМИЧЕСКИ ПОСЛЕДВАЛИ ЩЕТИ; ИЛИ
- b. ПРОПУСНАТИ ПЕЧАЛБИ, БИЗНЕС, ПРИХОД, ДОБРА ВОЛЯ ИЛИ ОЧАКВАНИ СПЕСТЯВАНИЯ.

Приложение В

Това Споразумение за ниво на услуга (SLA) за следния IBM SaaS:

- IBM Cognos TM1 on Cloud
- IBM Cognos Performance Management Modeler on Cloud
- IBM Cognos Performance Management User on Cloud
- IBM Cognos TM1 Single Tenant Premium on Cloud
- IBM Cognos TM1 Additional Production Instance on Cloud

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 учредява гаранция за Вас.

1. Определения

- "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 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, който не попада по условие в някакви задължения в материално отношение, включително задължения за плащане за услугата по своя 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.

- i. "Планиран престой на системата" означава планирано прекъсване на услугата поради профилактика на услугата.
- j. "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, който е предмет на иска.

Вашето оторизирано лице за контакт трябва да предостави на IBM всички приемливи данни по отношение на иска, включително, но не ограничено до, подробни описания на всички съответни събития и нива на услуги, които са съобщени като несъответстващи.

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.

За Услуги, закупени като част от Enterprise Software and Services Option (ESSO), Software and Services Special Option (SSSO) или Open Infrastructure Offering (OIO) взаимовръзка, Кредитът за достъпност ще бъде изчислен въз основа на текущата по това време Взаимовръзка на предложена цена за обем (RSVP) за действащата Услуга за Договорния месец, която е предмет на иска. Вие ще сте отговорни за една трета (1/3) от Кредита за достъпност.

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 услуга – Достъпност на услугата по време на даден Договорен месец

Процент за достъпност	Кредит за достъпност (% от месечната цена на абонамент за Договорен месец, който е предмет на даден иск)
99% – 99.75%	2%
95% – 98.99%	5%
По-малко от 95.0%	10 %

"Процент за достъпност" се изчислява като: (а) общият брой минути в Договорен месец, минус (б) общия брой минути на Престой в Договорния месец, разделено на (в) общия брой минути в Договорния месец, като произлязлата дроб се изразява като процент.

Пример: 476 минути общ Престой по време на Договорен месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 476 минути Престой = 42,724 минути	= 5% Кредит за достъпност за 98.9% Достъпност по време на Договорен месец
Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни	

4. Изключения

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

- Бета и тестови услуги.
- Непроизводствени среди, включително, но без да се ограничава само до, тестване, възстановяване след бедствие, Q&A или разработване.
- 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.