

## **IBM Cognos TM1 on Cloud**

Условия Использования ("УИ") состоят из настоящих Условий Использования IBM – Условий для определенных предложений SaaS ("Условия для определенных предложений SaaS") и документа, называющегося Условия Использования IBM – Общие условия ("Общие условия"), который доступен в Интернете по адресу: <http://www.ibm.com/software/sla/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

Настоящие Условия использования дополняют положения Международного Соглашения IBM Passport Advantage, Международного Соглашения IBM Passport Advantage Express или Международного Соглашения IBM для Избранных Предложений IBM SaaS, в зависимости от того, что применимо ("Соглашение"), которые вместе с настоящими УИ составляют полное соглашение. В случае возникновения конфликта между Общими условиями и настоящими Условиями для определенных предложений SaaS настоящие Условия для определенных предложений SaaS будут иметь преимущественную силу перед Общими условиями.

Заказчик может использовать IBM SaaS, только если Заказчик сначала примет Условия Использования. Заказывая IBM SaaS, осуществляя доступ к IBM SaaS или используя IBM SaaS, Заказчик соглашается с Условиями использования. Нажимая кнопку "Принимаю", после того как вам были представлены настоящие Условия для определенных предложений SaaS, вы принимаете и Общие условия.

**ЕСЛИ ВЫ ПРИНИМАЕТЕ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ОТ ИМЕНИ ЗАКАЗЧИКА, ВЫ ЗАЯВЛЯЕТЕ И ГАРАНТИРУЕТЕ, ЧТО ВЫ ИМЕЕТЕ ВСЕ ПОЛНОМОЧИЯ, ЧТОБЫ ОБЯЗАТЬ ЗАКАЗЧИКА СОБЛЮДАТЬ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ. ЕСЛИ ВЫ НЕ СОГЛАСНЫ С УСЛОВИЯМИ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ ИЛИ НЕ ИМЕЕТЕ ВСЕХ ПОЛНОМОЧИЙ, ЧТОБЫ ОБЯЗАТЬ ЗАКАЗЧИКА СОБЛЮДАТЬ УСЛОВИЯ ИСПОЛЬЗОВАНИЯ, НЕ ИСПОЛЬЗУЙТЕ КАКИМ БЫ ТО НИ БЫЛО СПОСОБОМ И НЕ УЧАСТВУЙТЕ В КАКИХ-ЛИБО ФУНКЦИЯХ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ В СОСТАВЕ IBM SAAS.**

### **Часть 1 – Условия IBM**

#### **1. IBM SaaS**

Настоящие Условия для определенных предложений SaaS распространяются на следующие предложения IBM SaaS:

- 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. Система расчета оплаты**

IBM SaaS продается с использованием следующих систем расчета оплаты:

- a. Авторизованный Пользователь – это единица измерения, с использованием которой может приобретаться IBM SaaS. Заказчик должен получить отдельное, специальное разрешение для каждого отдельного Авторизованного Пользователя, которому предоставлен доступ к предложению IBM SaaS любым прямым или опосредованным способом (например, через программу-мультиплексор, устройство или сервер приложений) с помощью любых средств. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для охвата количества Авторизованных Пользователей, которым предоставлен доступ к IBM SaaS в период измерений, указанный в Свидетельстве о Правах (CoP) Заказчика или Документе по Транзакции.
- b. Доступ – это единица измерения, с использованием которой может приобретаться IBM SaaS. Доступ – это право использования IBM SaaS. Чтобы использовать IBM SaaS в период

измерения, указанный в Свидетельстве о Правах (СоП) Заказчика или Документе по Транзакции, Заказчик должен приобрести отдельное разрешение на Доступ.

- c. Экземпляр – это единица измерения, с использованием которой может приобретаться IBM SaaS. Экземпляр – это доступ к отдельной конфигурации IBM SaaS. Должно быть приобретено достаточное число разрешений для каждого Экземпляра IBM SaaS, предоставленного для доступа и использования в течение периода измерений, указанного в Свидетельстве о Правах (СоП) Заказчика или Документе по Транзакции.
- d. Поручение – это единица измерения, с использованием которой могут приобретаться услуги. Поручение состоит из профессиональных услуг и/или услуг в области обучения, связанных с IBM SaaS. Необходимо приобрести количество разрешений, достаточное для охвата всех Поручений.

### **3. Платежи и выставление счетов**

#### **3.1 Варианты выставления счетов**

Сумма, подлежащая уплате за IBM SaaS, указывается в Документе по Транзакции. Существуют следующие варианты выставления счетов за подписку на IBM SaaS:

- a. На всю договорную сумму авансом
- b. Ежемесячно (с отставанием)
- c. Ежеквартально (авансом)
- d. Ежегодно (авансом)

Выбранный вариант выставления счетов и оплаты будет соответствовать периоду, указанному в СоП или Документе по Транзакции. Сумма, подлежащая уплате за период выставления счета, будет основываться на годовом тарифе за подписку и количестве периодов выставления счетов в году.

#### **3.2 Частичные Месячные Платежи**

Частичный Месячный Платеж – это пропорциональная сумма дневных тарифов, которая будет взиматься с Заказчика. Сумма Частичных Месячных Платежей рассчитывается исходя из количества оставшихся дней в неполном месяце, начиная с даты, когда IBM уведомила Заказчика о наличии доступа к IBM SaaS.

#### **3.3 Плата за превышение**

Если реальный объем использования Заказчиком IBM SaaS превысит разрешенный объем, указанный в СоП или Документе по Транзакции, Заказчику будет выставлен счет за превышение в соответствии с тарифами, приведенными в применимом СоП или Документе по Транзакции.

### **4. Создание Учетной записи и доступ**

Заказчик несет ответственность за то, чтобы каждый Пользователь IBM SaaS защищал идентификационные данные и пароль своей учетной записи, и контролирует, кто может осуществлять доступ к Учетной записи Пользователя IBM SaaS или использовать какое-либо предложение IBM SaaS от имени Заказчика.

### **5. Дистанционные услуги**

Дистанционные услуги IBM Cognos TM1 Jump Start on Cloud включают максимум 80 часов обучения и поддержки, включая упрощение идентификации исходного сценария использования IBM Cognos TM1 on Cloud (СТМ1оС), обучение планированию работ по проекту и начало внедрения IBM СТМ1оС, ознакомление с проверенными методами создания отчетов IBM СТМ1оС, тренинг по обслуживанию и администрированию IBM СТМ1оС. Услуги приобретаются отдельно для каждого Поручения. Действие услуг прекращается через 90 дней с момента покупки независимо от того, все ли часы были использованы.

### **6. Продление Периода Подписки на IBM SaaS**

#### **6.1 Автоматическое Продление Периода Подписки на IBM SaaS**

Если в СоП Заказчика указано, что продление подписки осуществляется автоматически, Заказчик может продлить истекающий Период подписки Заказчика на IBM SaaS, передав письменное

разрешение на продление (например, бланк заказа, письмо с заказом, заказ на покупку) до дня, когда истечет срок действия этих услуг в соответствии с положениями Соглашения.

ЕСЛИ IBM НЕ ПОЛУЧИТ ТАКОЕ РАЗРЕШЕНИЕ КО ДНЮ ИСТЕЧЕНИЯ СРОКА ДЕЙСТВИЯ IBM SaaS, ИСТЕКАЮЩИЙ ПЕРИОД ПОДПИСКИ НА IBM SaaS ПРОДЛЕВАЕТСЯ АВТОМАТИЧЕСКИ ИЛИ НА ОДИН ГОД, ИЛИ НА СРОК, РАВНЫЙ ИСХОДНОМУ, ЕСЛИ ТОЛЬКО ДО ДАТЫ ЕЕ ИСТЕЧЕНИЯ IBM НЕ ПОЛУЧИТ НЕПОСРЕДСТВЕННО ОТ ЗАКАЗЧИКА ИЛИ ЧЕРЕЗ РЕСЕЛЛЕРА ЗАКАЗЧИКА (В ЗАВИСИМОСТИ ОТ ТОГО, ЧТО ПРИМЕНИМО В ДАННОМ СЛУЧАЕ) ПИСЬМЕННОЕ УВЕДОМЛЕНИЕ ЗАКАЗЧИКА О ТОМ, ЧТО ЗАКАЗЧИК НЕ НУЖДАЕТСЯ В ПРОДЛЕНИИ. В ПРОТИВНОМ СЛУЧАЕ ЗАКАЗЧИК ОБЯЗУЕТСЯ ВНЕСТИ СООТВЕТСТВУЮЩУЮ ПЛАТУ ЗА ПРОДЛЕНИЕ.

## **6.2 Продолжение Выставления счетов**

Если в СоП Заказчика указано, что продление подписки осуществляется по мере выставления счетов после завершения Периода Подписки, у Заказчика сохранится доступ к IBM SaaS и ему будут продолжать выставляться счета за использование IBM SaaS. Чтобы прекратить использование IBM SaaS и остановить непрерывный процесс выставления счетов, Заказчик должен за девяносто (90) дней предоставить IBM письменное уведомление с требованием отмены IBM SaaS. После отмены доступа Заказчика к IBM SaaS Заказчику будет выставлен счет на все суммы платежей за доступ, оставшиеся неоплаченными на месяц, в котором произошла отмена.

## **6.3 Продление по требованию Заказчика**

Если в СоП Заказчика указано, что продление подписки не производится, предложение IBM SaaS не будет продлеваться по окончании исходного Периода Подписки. Чтобы продолжать использовать IBM SaaS после окончания исходного Периода Подписки, Заказчик должен снова приобрести подписку на IBM SaaS. Чтобы приобрести новую подписку на IBM SaaS, обращайтесь к торговому представителю IBM или реселлеру Заказчика.

## **7. Техническая Поддержка**

В течение Периода Подписки для IBM SaaS будет предоставляться техническая поддержка, как указано на веб-странице по адресу <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> или по другому URL-адресу, который может впоследствии предоставить IBM. Техническая поддержка предоставляется вместе с IBM SaaS и недоступна в качестве отдельного предложения.

## **8. Дополнительные положения для предложений IBM SaaS**

### **8.1 Базовое Предложение**

Каждое предложение IBM SaaS включает один производственный экземпляр, один непроизводственный экземпляр, один инструмент моделирования для управления производительностью (Performance Management Modeler), до тридцати двух гигабайт (32 ГБ) памяти (RAM) и 200 ГБ совместно используемого пространства каталогов для уровня баз данных TM1. Предложение базового уровня (Base) размещается в многопользовательской среде с управляемым гипервизором.

### **8.2 Single Tenant Premium**

Если IBM SaaS имеет обозначение "Single Tenant Premium" (Однопользовательская версия Premium), то IBM SaaS включает до пятисот двенадцати гигабайт (512 ГБ) памяти (RAM) для уровня баз данных TM1 и размещается в однопользовательской среде с управляемым гипервизором и/или выделенным физическим сервером.

### **8.3 Ограничение непроизводственным использованием**

Если IBM SaaS имеет обозначение "Non-Production" (Непроизводственное использование), то IBM SaaS можно использовать только в рамках непроизводственной деятельности Заказчика, включая, но не ограничиваясь перечисленным, тестирование, настройку производительности, диагностику сбоев, внутреннее эталонное тестирование, предпроизводственную подготовку, контроль качества и/или разработку дополнений или расширений для IBM SaaS, предназначенных для внутреннего использования, с помощью опубликованных интерфейсов прикладного программирования.

#### **8.4 Совокупность Разрешений**

Авторизованный Пользователь и Доступ не являются альтернативными способами получения права на использование предложения IBM SaaS. Заказчики должны приобрести разрешение на Доступ, а также количество разрешений для Авторизованных пользователей, достаточное для охвата Пользователей IBM SaaS.

#### **8.5 Отсутствие гарантии соответствия требованиям**

IBM SaaS может использоваться для содействия Заказчику в выполнении обязательств по соблюдению требований, основанных на законодательстве, нормативных актах, стандартах и обычаях делового оборота. Любые указания, предлагаемые варианты применения или инструкции, предоставляемые IBM SaaS, не являются консультациями по юридическим вопросам, вопросам бухгалтерского учета или консультациями других специалистов, и Заказчик должен получить отдельную юридическую или другую профессиональную консультацию. Заказчик несет единоличную ответственность за то, чтобы во всей его деятельности, операциях, приложениях и системах соблюдались все соответствующие законы, нормативные положения, стандарты и обычаи делового оборота. Использование данного предложения IBM SaaS не гарантирует соблюдения никакого законодательства, нормативных актов, стандартов или обычаев делового оборота.

Заказчик также признает, что IBM SaaS – это инструмент, который предназначен для помощи Заказчику, но он не заменит навыки, опыт и мнение менеджеров и сотрудников Заказчика при консультировании третьих лиц и осуществлении инвестиций или принятии других решений относительно управления бизнесом и рисками. Заказчик отвечает за результаты, полученные от использования IBM SaaS.

#### **8.6 Недопустимость использования продуктов Microsoft с Высокой степенью Риска**

Заказчику не разрешается использовать продукты Microsoft в любых приложениях или при любых обстоятельствах, когда сбой Продукта может привести к смерти или телесным повреждениям либо причинить вред здоровью или нанести экологический ущерб ("Использование с Высокой степенью Риска"). Примеры Использования с Высокой степенью Риска включают, но не ограничиваются этим: использование в авиации или других видах общественного транспорта, на ядерных или химических объектах, в системах жизнеобеспечения, в имплантируемых медицинских устройствах, автомобилях или системах вооружения. К Использованию при Высокой степени Риска не относится использование Продуктов в целях администрирования, для хранения данных конфигурации, в инструментах разработки и/или конфигурирования либо в других приложениях, не предназначенных для управления, сбой которых не сможет привести к смерти, телесным повреждениям либо причинить вред здоровью или нанести экологический ущерб. Такие приложения, не осуществляющие управление, могут взаимодействовать с приложениями, которые осуществляют управление, но не должны прямо или косвенно отвечать за функцию управления.

#### **8.7 Запрещенное Использование**

Заказчик не должен использовать или разрешать другим лицам использовать IBM SaaS или какую-либо часть IBM SaaS, как отдельно, так и в сочетании с другими продуктами, для поддержки любого из следующих Видов Деятельности с Высоким Уровнем Риска: проектирование, строительство, контроль или обслуживание ядерных объектов, систем общественного транспорта, систем управления воздушным движением, систем вооружения, систем аэронавигации или авиационной связи, а также любого другого вида деятельности, при котором сбой программы может создать реальную угрозу смерти или серьезной травмы.

#### **8.8 Роли Пользователей**

Невзирая ни на какие положения настоящего Соглашения, Пользователям IBM Cognos Performance Management on Cloud не разрешается использовать какие-либо из следующих компонентов или функций IBM SaaS:

- IBM Cognos Performance Modeler
- IBM Cognos TM1 Architect
- IBM Cognos TM1 Perspectives
- IBM Cognos TM1 Turbo Integrator
- IBM Cognos TM1 Operations Console

- Приложения IBM Cognos TM1 для функций администрирования
- IBM Cognos TM1 Applications Workflow (Рабочий поток Приложений IBM Cognos TM1) для функций администрирования, за исключением просмотра и утверждение рабочих потоков
- Функции, предоставленные посредством Протокола удаленного рабочего стола (Remote Desktop Protocol)

## Условия использования

---

### Часть 2 – Особые положения для некоторых стран

Следующие условия заменяют собой или изменяют соответствующие условия в Части 1. Все условия в Части 1, которые не изменяются этими поправками, остаются в силе без изменений. Настоящая Часть 2 содержит поправки к настоящим Условиям Использования и организована следующим образом:

- поправки для стран Северной и Южной Америки;
- поправки для стран Азиатско-Тихоокеанского региона;
- поправки для стран Европы, Ближнего и Среднего Востока и Африки.

#### ПОПРАВКИ ДЛЯ СТРАН СЕВЕРНОЙ И ЮЖНОЙ АМЕРИКИ

**БЕЛИЗ, КОСТА-РИКА, ДОМИНИКАНСКАЯ РЕСПУБЛИКА, САЛЬВАДОР, ГАИТИ, ГОНДУРАС, 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.

**АРГЕНТИНА, БРАЗИЛИЯ, ЧИЛИ, КОЛУМБИЯ, ЭКВАДОР, МЕКСИКА, ПЕРУ, УРУГВАЙ, ВЕНЕСУЭЛА**

##### 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.

**США**

##### 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.

#### ПОПРАВКИ ДЛЯ СТРАН АЗИАТСКО-ТИХООКЕАНСКОГО РЕГИОНА

**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.

**ПОПРАВКИ ДЛЯ СТРАН ЕВРОПЫ, БЛИЖНЕГО И СРЕДНЕГО ВОСТОКА И АФРИКИ (ЕМЕА)  
БАХРЕЙН, КУВЕЙТ, ОМАН, КАТАР, САУДОВСКАЯ АРАВИЯ, ОАЭ**

**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") – это решение для совместной работы, масштабируемое до уровня предприятия и предназначенное для разработки бюджетов, планирования, анализа, определения доходности, моделирования, вычисления показателей и создания отчетов. Эти приложения поддерживаются входящим в состав Cognos TM1 запатентованным 64-разрядным OLAP-сервером, который производит анализ по требованию комплексных многомерных данных в реальном времени.

IBM SaaS включает клиент администрирования, который позволяет администраторам моделировать и внедрять решения для разработки бюджетов, планирования, анализа, определения доходности, моделирования, вычисления показателей и создания отчетов. Это предложение также включает веб-интерфейс, подключаемый модуль Excel, мобильное приложение и распределенный клиент для ввода данных, доступа к отчетам, ключевым показателям производительности и выполнения специального анализа.

### 1. Аварийное восстановление

В случае возникновения катастрофических обстоятельств, определяемых как "Форс-мажорные обстоятельства", под которыми подразумеваются обстоятельства непреодолимой силы, терроризм, забастовки, пожары, наводнения, землетрясения, беспорядки, войны, действия, приказы или ограничения властей, вирусы, отказы от выполнения и прочие злонамеренные действия, сбои сетевой и аппаратной связи, а также любые другие причины недоступности IBM SaaS, находящиеся вне разумного контроля IBM, IBM восстановит доступ Клиента к IBM SaaS следующим образом:

- Стандартный вариант (Standard Option) – IBM предоставит оборудование, программное обеспечение и сетевую инфраструктуру на базе сети центра обработки данных IBM, которые позволят Заказчику возобновить доступ к IBM SaaS в течение 14 дней.

Среда будет восстановлена на основании наиболее актуальной резервной копии Содержимого, как описано ниже, причем при восстановлении допускается потеря набора данных не более чем за 24 часа.

### 2. Резервное копирование Содержимого

Предложение IBM SaaS включает функцию Резервного копирования Содержимого. Резервные копии создаются ежедневно и хранятся в распоряжении, отличном от основного объекта, на случай Форс-мажорных обстоятельств. Каждые 7 дней создается полная резервная копия базы данных, а каждый день – дифференциальная резервная копия. IBM хранит дифференциальные резервные копии за последние 7 дней, а полные резервные копии – за последние 28 дней. Резервные копии кодируются в стационарном состоянии на дисковых резервных системах и в процессе передачи на резервный объект.

### 3. То, за что IBM может нести ответственность в отношении Услуг резервного копирования и восстановления после аварий

Могут возникнуть обстоятельства, когда из-за неисполнения со стороны IBM части вышеописанных обязательств, касающихся Услуг резервного копирования Содержимого и восстановления после аварий, Заказчик имеет право на взыскание убытков с IBM. Независимо от того, на каком основании Заказчик имеет право требовать возмещения убытков со стороны IBM (включая существенное нарушение, небрежность, введение в заблуждение или иное основание в силу договора или деликта), размер совокупной ответственности IBM по всем претензиям, возникающим из или связанным с нарушением IBM обязательств в отношении Услуг резервного копирования Содержимого и восстановления после аварий, должен быть включен в сумму ответственности, указанную ниже в Соглашении. Верхний предел, установленный для суммы возмещения ущерба, не распространяется на ущерб физическому здоровью (включая смерть), а также ущерб недвижимому имуществу и личному имуществу, за которое IBM несет ответственность по закону.



**4. То, за что IBM не несет ответственность в отношении Услуг резервного копирования и восстановления после аварий**

IBM, ЕЕ РАЗРАБОТЧИКИ И ПОСТАВЩИКИ ОТВЕЧАЮЩЕГО ТРЕБОВАНИЯМ ПРОДУКТА НИ ПРИ КАКИХ УСЛОВИЯХ НЕ НЕСУТ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА СЛЕДУЮЩЕЕ, ДАЖЕ ЕСЛИ БЫЛИ ПРОИНФОРМИРОВАНЫ О ВОЗМОЖНОСТИ ТАКОВОГО:

- a. ОСОБЫЕ, НЕПРЕДВИДЕННЫЕ, ШТРАФНЫЕ ИЛИ НЕПРЯМЫЕ УБЫТКИ, А ТАКЖЕ ЛЮБЫЕ ПОСЛЕДУЮЩИЕ ЭКОНОМИЧЕСКИЕ УБЫТКИ; ИЛИ
- b. УПУЩЕННЫЕ ДОХОДЫ, УПУЩЕННАЯ ВОЗМОЖНОСТЬ ПРОВЕДЕНИЯ ДЕЛОВОЙ АКТИВНОСТИ, УПУЩЕННАЯ ПРИБЫЛЬ, ПОТЕРЯ ДЕЛОВОЙ РЕПУТАЦИИ ИЛИ УПУЩЕННЫЕ ОЖИДАЕМЫЕ НАКОПЛЕНИЯ.

## Приложение В

Соглашение об уровне обслуживания (SLA) относится к следующим предложениям 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 предоставляет настоящее SLA своим Заказчикам на следующих условиях. Применяться будет та версия данного SLA, которая считается текущей при начале или продлении срока вашей подписки. Вы соглашаетесь, что данное соглашение SLA не является для вас гарантией.

### 1. Определения

- "Авторизованное контактное лицо" – это лицо, которое вы указали IBM как авторизованное на подачу Претензий согласно данному SLA.
- "Кредит доступности" – это действие IBM в ответ на обоснованную Претензию. Кредит доступности применяется в виде кредита или скидки в будущем счете на оплату подписки на Услугу.
- "Претензия" – это претензия, поданная в IBM вашим Авторизованным контактным лицом согласно данному SLA на то, что в течение Договорного месяца не был достигнут Уровень Обслуживания.
- "Договорной месяц" – это полный месяц в течение срока действия Услуги, отсчитываемый с 12:00 EST (североамериканское восточное время) первого дня месяца по 23:59 EST последнего дня месяца.
- "Заказчик" – это юридическое лицо, подписывающееся на Услугу напрямую в IBM и не имеющее существенных обязательств, включая платежные обязательства, согласно договору с IBM об Услуге.
- "Время простоя" – это период времени, в течение которого останавливалась производственная обработка Услуги и все ваши пользователи не могли использовать все аспекты Услуги, на которые у них были соответствующие разрешения. В порядке разъяснения: если какой-либо пользователь может использовать какую-либо составляющую Услуги, на которую у него есть надлежащие разрешения, это свидетельствует об отсутствии "Времени простоя". Во Время простоя не входит период времени, когда Услуга недоступна по следующим причинам:
  - Запланированный простой системы
  - Форс-мажорные обстоятельства
  - Проблемы с приложениями, оборудованием или данными Заказчика или третьего лица
  - Действия или упущения Заказчика или третьего лица (включая всех тех, кто получил доступ к Услуге с помощью вашего пароля или оборудования).
  - Несоблюдение конфигураций системы и поддерживаемых платформ, необходимых для доступа к Услуге.
  - Соблюдение IBM каких-либо планов, спецификаций или инструкций, предоставленных Заказчиком или третьей стороной от имени Заказчика.
- "Событие" – это обстоятельство или ряд связанных обстоятельств, в результате которых не удалось достичь Уровня Обслуживания.
- "Форс-мажорные обстоятельства" – это обстоятельство непреодолимой силы, терроризм, забастовка, пожар, наводнение, землетрясение, беспорядки, война, действия, приказы или ограничения властей, вирусы, отказы от выполнения и прочие злонамеренные действия, сбои сетевой и аппаратной связи, а также любые другие причины недоступности Услуги, находящиеся вне контроля IBM.

- i. "Запланированный простой системы" – это запланированное отключение Услуги для сервисного обслуживания.
- j. "Услуга" – это предложения IBM SaaS, к которым относится данное Соглашение SLA и которые указаны на первой странице данного Соглашения. Данное Соглашение SLA относится к каждой Услуге отдельно, а не к их комбинации.
- k. "Уровень Обслуживания" – это стандарт, заданный ниже, по которому IBM измеряет уровень обслуживания, предоставляемого согласно данному Соглашению.

## 2. Кредиты доступности

Чтобы иметь право подавать Претензию, вам нужно зарегистрировать в службе поддержки заказчиков IBM для соответствующей Услуги талон поддержки на каждое Событие, в соответствии с процедурами IBM по сообщению о проблемах первого уровня Серьезности. Вам следует предоставить всю необходимую подробную информацию о Событии, включая указание времени, когда вы впервые подверглись воздействию события, и оказывать разумную помощь IBM в диагностике и исправлении События в пределах, требуемых для талонов поддержки первого уровня Серьезности. Данный талон нужно зарегистрировать в течение двадцати четырех (24) часов с того момента, как вы впервые заметили, что Событие влияет на ваше использование Услуги.

Ваше Авторизованное контактное лицо должно подать Претензию для Кредита доступности не позднее, чем через три (3) рабочих дня после окончания Договорного месяца, которого касается Претензия.

Ваше Авторизованное контактное лицо должно предоставить IBM все подробности о Претензии, включая, но не ограничиваясь этим, подробное описание всех имеющих отношение Событий и Уровня Обслуживания, который вы считаете недостижимым.

IBM будет измерять для внутренних целей общее Время простоя за каждый Договорной месяц. Кредиты доступности будут определяться исходя из продолжительности Времени простоя, которое отсчитывается от момента, когда вы сообщаете, что впервые подверглись воздействию события. По каждой действительной Претензии IBM будет применять наивысший применимый Кредит доступности, соответствующий совокупной доступности в течение каждого Договорного месяца, на основании нижеприведенной таблицы. IBM не будет предоставлять несколько Кредитов доступности для одного и того же События в одном Договорном месяце.

Для Пакета услуг (отдельные Услуги, объединенные в пакет и продаваемые по единой цене) Кредит доступности рассчитывается на основе единой месячной цены Пакета услуг, а не цены месячной подписки на каждую отдельную Услугу. Вы можете подавать Претензии, относящиеся только к одной отдельной Услуге из пакета в любой Договорной месяц, и IBM не будет предоставлять Кредиты доступности на более чем одну Услугу из пакета на Договорной месяц.

Для Услуг, приобретенных в составе вариантов Enterprise Software and Services Option (ESSO), Software and Services Special Option (SSSO) или Open Infrastructure Offering (OIO), Кредит доступности будет рассчитываться на основе опубликованной на момент приобретения Предполагаемой Цены на Объем с учетом Отношений (RSVP) для действующей Услуги за Договорной месяц, которого касается Претензия. Вы будете иметь право на получение одной трети (1/3) Кредита доступности.

Общий объем Кредита доступности, предоставляемого в отношении любого Договорного месяца, ни при каких обстоятельствах не должен превышать 10 процентов (10%) одной двенадцатой части (1/12) платежей, уплачиваемых вами IBM за Услугу в течение года.

IBM вынесет свое разумное решение по оценке Претензий, основываясь на информации, имеющейся в записях IBM, которое, в случае конфликта с данными ваших записей, будет иметь преимущество.

**КРЕДИТЫ ДОСТУПНОСТИ, ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ВАМ СОГЛАСНО ДАННОМУ СОГЛАШЕНИЮ, ЯВЛЯЮТСЯ ВАШИМ ЕДИНСТВЕННЫМ И ИСКЛЮЧИТЕЛЬНЫМ СРЕДСТВОМ ЗАЩИТЫ В ОТНОШЕНИИ ЛЮБОЙ ПРЕТЕНЗИИ.**

### 3. Уровни обслуживания – Доступность Услуги в течение Договорного месяца

Процент доступности	Кредит доступности (% ежемесячной цены подписки за Договорной месяц, которого касается Претензия)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
Менее 95,0%	10%

"Процент Доступности" вычисляется как: (а) общее число минут за Договорной месяц минус (b) общее число минут Времени простоя за Договорной месяц, деленное на (с) общее число минут в Договорном месяце и выраженное в виде процента.

Пример: 476 минут общего Времени простоя за Договорной месяц

Всего в 30 днях Договорного месяца 43 200 минут – 476 минут Времени простоя = 42 724 минуты	= 5%-ный Кредит доступности за 98,9% Доступности в течение Договорного месяца
Всего в 30 днях Договорного месяца 43 200 минут	

### 4. Исключения

Данное Соглашение доступно только Заказчикам IBM. Данное Соглашение не применяется по отношению к:

- Пробным и бета-версиям Услуг
- К непроизводственным средам, включая, но не ограничиваясь этим, тестирование, восстановление после аварий, контроль качества или разработку.
- К претензиям, поданным пользователями, гостями и участниками Заказчика IBM.

Если вы нарушили какое-либо существенное обязательство согласно Условиям использования, Политике допустимого использования или вашему договору на Услугу, включая, без ограничения, нарушение любых платежных обязательств.