

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

Условията за употреба ("УУ") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия на 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 пълният договор.

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези Специфични условия за оферта SaaS:

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On
- IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo)
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On

2. Метрики за фактуриране

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

- a. **Оторизиран потребител** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Клиентът трябва да придобие отделни, специализирани права за всеки уникален упълномощен потребител, на когото е даден достъп до IBM SaaS по какъвто и да е начин, пряко или непряко (например: чрез мултиплексна програма, устройство или сървър за

приложения), и чрез каквито и да е средства. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да покрият броя на Оторизираните потребители, на които е предоставен достъп до IBM SaaS по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.

- b. **Едновременен потребител** – мерна единица, по която може да се получи IBM SaaS. Едновременният потребител е лице, което осъществява достъп до IBM SaaS в конкретен момент във времето. Независимо от това дали лицето осъществява достъп едновременно до IBM SaaS множество пъти, то се счита само за един Едновременен потребител. Клиентът трябва да придобие пълномощия за максималния брой едновременни потребители, които осъществяват едновременен достъп до IBM SaaS, било то пряко или непряко (например чрез мултиплексна програма, устройство или сървър за приложения) и чрез какъвто и да е начин, по време на измервателния период, посочен в Лицензионния сертификат на Клиента или в Документа по сделката.
- c. **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 получени достатъчно пълномощия за всеки потребителски модел на IBM SaaS, наличен за достъп и употреба по време на измервателния период, указан в Лицензионния сертификат (ЛС) или Документа по сделката.
- d. **Актив** – това е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Актив представлява всеки реален ресурс или елемент на стойност, който се управлява, включително производствено оборудване, съоръжение, транспортиране, IT хардуер и софтуер. Всеки ресурс или елемент с уникален идентификатор в IBM SaaS представлява отделен Актив. Необходими са достатъчен брой пълномощни, за да се покрият Активите, до които има достъп или управлява IBM SaaS по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа за сделката.

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.

3.2 Цени за надвишаване

Ако действителната употреба на IBM SaaS от страна на Клиента по време на измервателния период надвиши правата, посочени в Лицензионния сертификат, тогава Клиентът ще бъде таксуван за прекомерното потребление по ставката, посочена в Документа по сделката.

4. Опции за срокове и подновяване

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

За автоматично подновяване, освен ако Клиентът не предостави писмено известие да не се подновява поне 90 дни преди датата на изтичане на срока, IBM SaaS автоматично ще се поднови за срока, посочен в Лицензионния сертификат.

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

5. Техническа поддръжка

Техническата поддръжка за IBM SaaS се предоставя по електронна поща, онлайн форуми и онлайн система за докладване на проблеми. Техническата поддръжка не се предлага като отделна оферта.

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
1	Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга: Важни за бизнеса функционалности не работят или има срив във важен интерфейс. Това обикновено важи за производствена среда и сочи неспособност за достъп до услуги, което води до критично въздействие върху работата. Това състояние изисква незабавно решение.	В рамките на 1 час	Денонощно
2	Значително въздействие върху бизнеса: Сервизна бизнес характеристика или функция на услугата е ограничена в значителна степен по отношение на нейното използване или Клиентът е застрашен от пропускане на работни крайни срокове.	В рамките на 2 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
3	Незначително въздействие върху бизнеса: Услугата или функционалността може да се използва и няма наличие на критично въздействие върху работата.	В рамките на 4 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
4	Минимално въздействие върху бизнеса: Запитване или заявка, която не е от техническо естество	В рамките на 1 работен ден	Работни часове от понеделник до петък

6. Допълнителни условия на офертата IBM SaaS

6.1 Бисквитки

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 с цел събиране потребителска статистика и информация относно ефективността на IBM SaaS за проследяване на потреблението и подобряване на работата на потребителите, и/или персонализиране на взаимовръзката с Клиента в съответствие с онлайн декларацията за поверителност на IBM, която се намира на адрес <http://www.ibm.com>.

6.2 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.

6.3 Непроизводствено ограничение

Ако IBM SaaS е обозначено като "Non-Production", IBM SaaS може да се използва от Клиента само за вътрешни непроизводствени дейности, включително тестване, прецизиране на работата, диагностициране на неизправности, вътрешен бенчмаркинг, определяне на етапи, дейности за гарантиране на качеството и/или разработване на вътрешно използвани допълнения или разширения на IBM SaaS чрез публикувани приложни програмни интерфейси. Клиентът не е упълномощен да използва която и да е част от IBM SaaS за други цели, без да придобие съответните права за производство.

Потребителите на непроизводствените потребителски модели на IBM SaaS трябва да имат пълномощия за IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Потребителските модели на IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production не включват висока достъпност или същата честота на архивиране, които се осигуряват при производствените потребителски модели. Поради причини, свързани с производителността, не повече от 30 потребители могат да използват непроизводствения потребителски модел едновременно или по какъвто и да е пряк или непряк начин, например: посредством програма мултиплексиране, устройство или сървър на приложения) чрез всякакви средства.

Всяко право за IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On увеличава размера на потребителския модел на IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), за да се позволи на допълнителни 30 потребители да осъществяват едновременен достъп до потребителския модел. Ако Клиентът добави капацитет към потребителски модел на IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production чрез закупуване на IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On, този допълнителен капацитет не може да се прехвърли на друг потребителски модел на IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production към по-късна дата.

Чрез IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On до 5 потребители получават осигурен дистанционен достъп с усъвършенствано ниво на контрол върху средата.

Клиентът трябва да има пълномощия за IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo), за да може да осъществи достъп до IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On instance(s) на IBM SaaS.

6.4 Ограничения на продуктите IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo)

Всички упълномощени потребители на следните продукти трябва също така да имат пълномощия от същия потребителски тип за IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo):

- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Provider Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On
- IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On
- IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On

С IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) Клиентът трябва да придобие пълномощия за еднакъв брой и потребителски тип за IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo).

Клиентът трябва също така да придобие пълномощия за IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) като предварително изискване за придобиването на пълномощия за IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud.

6.5 Връзки към уеб сайтове на трети страни или други услуги

Когато това е приложимо, ако Клиентът или потребител на IBM SaaS предаде съдържание на уеб сайт или друга услуга на трета страна, която е свързана или достъпна чрез IBM SaaS, или вгради съдържание на трета страна, например приложения или бази данни, в среда на IBM SaaS, Клиентът и потребителят на IBM SaaS предоставят на IBM съгласие за позволяване на съответните предавания на съдържание и приемането, използването и поддръжката на съдържанието на третата страна, но дадените взаимодействия са единствено между Клиента и

уеб сайта или услугата на третата страна. IBM не дава гаранции или описания на такива сайтове или услуги на такива трети страни и не поема отговорност за подобни сайтове или услуги на такива трети страни. IBM си запазва правото да откаже поддръжка на приложения или процеси на трета страна поради каквито и да било причини, включително, но не само: възприемани рискове за сигурността, проблеми с лицензирането или производителността.

Приложение А

1. Описание на IBM SaaS

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) е решение за управление на корпоративни активи, което включва или поддържа следните процеси и функции:

- a. Управление на активи на предприятие – проследяване и управление на данни за активи и местоположение през целия жизнен цикъл на активите.
- b. Управление на работа – управление на планирани и непланирани работни дейности: от първоначалната заявка до изпълнение и регистриране.
- c. Управление на договори – поддръжка на договори за покупка, отдаване под лизинг, отдаване под наем, гаранции, трудови възнаграждения, софтуер, основни договори, бланкетни договори и потребителско дефинирани договори.
- d. Управление на инвентар – проследяване и управление на данните за инвентара от активи, в т.ч. количество, местоположение, потребление и стойност.
- e. Управление на доставките – поддържа етапите на доставки, като директни покупки и попълване на стоките наличности.
- f. Управление на услуга – определяне на обслужващи предложения, установяване на споразумения за ниво на обслужване (СНО), наблюдение на осигуряването на нивото на обслужването и прилагане на процедури за ескалиране.

IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) се доставя с основни отчети за покриване на съдържание, шаблони, потребителски роли и групи за защита, позволява поддръжка за интеграции при определени системи, като също така осигурява инструменти, спомагащи за конфигурирането на приложения.

1.1 Опционални услуги

- a. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production е опционална услуга, която предоставя всички възможности на базовата оферта, описани в раздел 1, но в непроизводствен потребителски модел. Поради причини, свързани с производителността, не повече от 30 потребители могат да използват непроизводствения потребителски модел едновременно или по какъвто и да е пряк или непряк начин, например: посредством програма мултиплексиране, устройство или сървър на приложения) чрез всякакви средства.
- b. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Capacity Add-On е опционална услуга, която увеличава размера на IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Non-Production Instance, за да позволи едновременен достъп на 30 допълнителни потребители до потребителския модел.
- c. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Scheduler е опционална услуга, която позволява на планировчиците да създават работни графици и да изпращат задачи на полевите техници.
- d. IBM Enterprise Management on Cloud Flex (Maximo) предлага на Клиента персонализиране в рамките на IBM SaaS средите и допълнителна поддръжка за управлението на IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo). Това включва избрана поддръжка на: персонализации, приложения на трети страни, опционално разполагане на бази данни, архивна версия 7.5.x и по-нови, внедряване на персонални класове и единен вход (SSO).
- e. IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex Full Access Development Environment (Maximo) Non Production Add-On предоставя на Клиента непроизводствен потребителски модел и подобрен достъп за целите на разработването. Това включва подобро ниво на достъп за поддръжка на задачи за разработване, достъп до бази данни и SQL инструменти, разработване на BIRT отчети, възможност за внедряване на код, както и повторно изграждане/разполагане на файла maximo.eag и достъп до конзолата на Websphere.
- f. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) for Managed Service Providers Add-On предоставя комплект приложения от типа услуга като бизнес, например такива, които позволяват на Клиента да управлява клиенти, клиентски споразумения с фактуриране и

ценови планове, доставки на услуги, договори с доставчици и фактуриране на клиенти. Тази добавка поддържа услугата като бизнес и гарантира, че само упълномощените потребители ще могат да виждат информацията относно клиентите.

- g. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Calibration Add-On предоставя решение за управление на калибрационните активи и стандартите, използвани за тяхното калибриране, с функции за проследяемост и обратна проследяемост, хронологични данни за калибриране, списъци с данни за калибриране, както и отчитане.
- h. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Health, Safety and Environment Manager Add-On подпомага предприятията при подобряването на безопасността, надеждността и спазването на регулации. Това решение предоставя централно приложение за отчитане на инциденти по отношение на работата, персонала, безопасността, здравето и околната среда.
- i. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Linear Asset Manager Add-On разширява възможностите на IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo) за включване на управление на линейни активи, като позволява промяната на характеристиките през живота на линейния актив с помощта на динамично сегментиране.
- j. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Spatial Asset Management Add-On позволява на потребителите да преглеждат данни от географски информационни системи (GIS) в IBM Enterprise Asset Management on Cloud Flex (Maximo). Тази добавка предоставя геопространствен контекст за работа с активи и базирани върху географията функционалности.
- k. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Transportation Add-On предоставя на потребителите практики за управление на корпоративни активи, включително автопаркове от автомобили, камиони, автобуси, локомотиви, железопътни превозни средства, летателни апарати, морски съдове и свързаните с тях линейни активи, например захранващи линии и магистрали.
- l. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Aviation Add-On предоставя на авиационните организации функции за планиране на графика на летателните апарати и управлението им.
- m. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Life Sciences Add-On предоставя на потребителите способността да наблюдават, проследяват и управляват инструменти, оборудване, съоръжения, мобилни и ИТ активи от единна платформа.
- n. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Nuclear Add-On предоставя управление на жизнения цикъл на активите чрез единна платформа.
- o. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Oil and Gas Add-On предлага на потребителите способността да управляват производственото оборудване, съоръженията, транспортните и инфраструктурните активи чрез единна и интегрирана платформа.
- p. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Utilities Add-On предоставя консолидирано решение за ръководене на множество методи за управление на работни процеси и активи чрез единна платформа и база данни.
- q. IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) Asset Configuration Manager Add-On предоставя изчисление в реално време на конфигурацията на даден актив и живота на компонентите на актива.
- r. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) предоставя на Клиентите без потребителски идентификатори за IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) дистанционен достъп единствено от мобилни устройства до методи за управление на процеси, задачи и активи на IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) чрез интерфейс с възможност за персонализиране.
- s. IBM Enterprise Asset Management Anywhere on Cloud (Maximo) Add-On предоставя на Клиентите с потребителски идентификатори на IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) дистанционен достъп от мобилни устройства до методи за управление на процеси, задачи и активи на IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo) чрез интерфейс с възможност за персонализиране.

- t. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud позволява на отговорните за надеждността инженери и на надзорниците по поддръжката да получат по-достоверна и изчерпателна информация за състоянието на активите. IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud разполага с възможности, които:
- осигуряват способност за определяне и нормализиране на състоянието на актива въз основа на ключови драйвъри, например оставащ полезен живот, история на поддръжката и неизправностите, закъсняла превантивна поддръжка и условия, базирани на информация от реално време и исторически данни от сензори, както и за метеорологичното време;
 - консолидира информацията около състоянието на бизнес актива, за да я получат отговорностите за надеждността инженери и надзорниците по поддръжката, в т.ч. история на активите, както и хронологични сензорни данни и информация в реално време от активите;
 - предоставя на потребителите възможността да проучат по-обстойно бизнес активите по местоположение, йерархия или клас активи, за да разберат пълния контекст на състоянието на важните активи; и
 - използва информация и анализи в реално време чрез IBM Watson Internet of Things Platform и други информационни източници, като текущи и хронологични данни за метеорологичното време.

Този набор възможности осигурява единен изглед като част от системата Maximo, вместо да трябва да се използват множество изгледи от няколко различни инструмента, за да се постигне същият резултат.

IBM Maximo Asset Health Insights on Cloud се доставя с базово съдържание, което покрива отчети, шаблони, потребителски роли и защитни групи, позволява поддръжката на интеграция за определени системи и осигурява инструменти, които подпомагат поддръжката на конфигурирането на приложения.

2. Лична информация и Регулирано съдържание

Този IBM SaaS не е проектиран за специфични защитни изисквания за регулирано съдържание, като например лична информация или поверителна лична информация. Клиентът носи отговорност за определяне дали IBM SaaS покрива нуждите на Клиента по отношение на типа съдържание, което Клиентът използва във връзка с IBM SaaS.

IBM Условия за употреба – Споразумение за ниво на обслужване

Приложение Б

IBM осигурява следното споразумение за ниво на обслужване ("СНО") за IBM Enterprise Asset Management on Cloud (Maximo), както е посочено в Лицензионния сертификат. СНО не представлява гаранция. Споразумението за ниво на обслужване е достъпно само за Клиента и се прилага само за употреба в производствени среди.

1. Кредити за достъпност

Клиентът трябва да подаде към помощния център за техническа поддръжка на IBM билет за поддръжка с Ниво на сериозност 1 в рамките на 24 часа след първото узнаване, че дадено събитие е имало ефект върху достъпността на IBM SaaS. Клиентът трябва да подпомогне IBM при всяка диагностика и разрешаване на даден проблем.

Претенция за билет за поддръжка при неуспех за спазването на Споразумението за ниво на обслужване трябва да бъде подадена в рамките на три работни дни след края на договорния месец. Компенсация за валиден иск спрямо Споразумението за ниво на обслужване ще бъде кредит за бъдеща фактура за IBM SaaS, въз основа на времетраенето, по време на което обработката на работната система за IBM SaaS не е достъпна ("Престой"). Престоят се измерва от момента, в който Клиентът докладва събитието, до момента, в който IBM SaaS е възстановен и не включва време, свързано с планирано или оповестено прекъсване на работата поради профилактика; причини извън контрола на IBM; проблеми със съдържание или технология, дизайни или инструкции на Клиента или трета страна; неподдържани системи конфигурации и платформи или други грешки на Клиента; или причинен от Клиента инцидент със сигурността или тестване на сигурността от Клиента. IBM ще приложи най-високата приложима компенсация, въз основа на кумулативната достъпност на IBM SaaS през всеки договорен месец, както е показано в таблицата по-долу. Общата компенсация по отношение на всеки договорен месец не може да надвишава 10 процента от една дванадесета (1/12-та) от годишната цена за IBM SaaS.

2. Нива на обслужване

Достъпност на Услугата по време на Договорен месец

Достъпност по време на договорен месец	Компенсация (% от месечната такса за абонамент за договорен месец, който е предмет на дадена претенция)
По-малко от 99.8%	2%
По-малко от 98.8%	5%
По-малко от 95.0%	10%

* Ако IBM SaaS е бил придобит от бизнес партньор на IBM, месечната абонаментна такса ще се изчисли спрямо актуалния към момента ценоразпис за IBM SaaS, който е в сила за договорния месец, който е предмет на претенцията, с отстъпка в размер на 50%. IBM ще предостави на Клиента директна отстъпка.

Достъпността, изразена като процент, се изчислява като: общ брой минути в договорен месец минус общ брой минути престой в договорен месец, разделено на общ брой минути в договорния месец.

Пример: 432 минути общ Престой по време на Договорен месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 432 минути Престой = 42 768 минути	= 2% Кредит за достъпност за 99.0% достъпност през договорения месец
43 200 общо минути	