

# IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

---

## IBM Cognos Controller on Cloud

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

В случай на противоречие, Специфичните условия на офертата SaaS имат предимство пред Общите условия. При поръчка, достъп или използване на IBM SaaS, Клиентът се съгласява с Условията за употреба.

Условията за употреба (ToU) 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 (ToU) съставляват пълното споразумение.

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Cognos Controller User on Cloud
- IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud
- IBM Cognos Controller Additional Non-Production Instance

### 2. Метрики за таксуване

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за таксуване, както е указано в 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 пълномощия 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.
- Оторизиран потребител** – е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Клиентът трябва да придобие отделни, специализирани пълномощия за всеки уникален Оторизиран потребител, на когото е даден достъп до IBM SaaS по всякакъв начин, пряко или непряко (например: чрез програма за мултиплексиране, устройство или сървър на приложения), чрез всякакви средства. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, 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.
- 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 фактуриране

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

#### 3.1 Настройка

Цените за настройка ще бъдат указани в Документа по сделката.

#### 3.2 Частични месечни цени

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

### **3.3 Цени за надвишаване**

Ако действителната употреба на Клиента на IBM SaaS по време на периода на измерване надвишава пълномощията, указани в PoE, то тогава на Клиента ще бъде издадена фактура за стойността на надвишаването, както е посочено в Документа по сделката.

### **3.4 Цени за опции при заявка**

Опциите при заявка ще бъдат фактурирани през месеца, в който опцията при заявка е поръчана от Клиента, по цената, посочена в Документа по сделката.

## **4. Дистанционни услуги**

Дистанционната услуга IBM Cognos Controller Jump Start on Cloud включва до 80 часа подготовка и съдействие, включително улеснено идентифициране на първоначален случай на използване на IBM Cognos Controller on Cloud (CCoC), подготовка по планиране на проекта и инициране на въвеждане на IBM CCoC, подготовка по доказани практики за съставяне на IBM CCoC отчети и подготовка по поддръжка и администриране на IBM CCoC. Услугите се закупуват за Ангажимент и изтичат в рамките на 90 дни от покупката, без значение дали всички часове са били използвани.

## **5. Опции за подновяване на IBM SaaS Абонаментен период**

В Лицензионния сертификат на Клиента е указано дали IBM SaaS ще се поднови в края на Абонаментния период, като е възможна една от следните хипотези:

### **5.1 Автоматично подновяване**

Ако Лицензионният сертификат на Клиента указва, че подновяването за Клиента е автоматично, Клиентът може да прекрати изтичащ абонаментен период на IBM SaaS чрез писмена заявка до търговския представител от IBM на Клиента или IBM бизнес партньор, най-малко (90) дни преди датата на изтичане, както е посочено в Лицензионния сертификат. Ако IBM или Бизнес партньор на IBM не получи подобно предизвестие за прекратяване до датата на изтичане, изтичащият Абонаментен период ще бъде автоматично подновен или за една година, или за същата продължителност като тази на първоначалния Абонаментен период, както е посочено в Лицензионния сертификат.

### **5.2 Продължително фактуриране**

Когато Лицензионният сертификат указва, че подновяването за Клиента е непрекъснато, Клиентът ще продължи да има достъп до IBM SaaS и ще му бъде издадена фактура за използването на IBM SaaS на непрекъснатата база. За да преустанови използването на IBM SaaS и да спре процеса на продължително фактуриране, Клиентът ще трябва да предостави на IBM или на Бизнес партньор на IBM деветдесет (90) дневно писмено предизвестие, с което се заявява отказ от IBM SaaS на Клиента. При анулиране на достъпа на Клиента, на Клиента ще бъде издадена фактура за всички неуредени цени по отношение на достъпа през месеца, в който анулирането влезе в сила.

### **5.3 Изискано подновяване**

Когато Лицензионният сертификат указва, че типът подновяване за Клиента е "прекратяване", IBM SaaS ще бъде прекратен в края на Абонаментния период, а достъпът на Клиента до IBM SaaS ще бъде прекъснат. За да продължи да използва IBM SaaS след крайната дата, Клиентът ще трябва да отправи поръчка до търговския представител на IBM за Клиента или до Бизнес партньор на IBM, за да закупи нов Абонаментен период.

## **6. Техническа поддръжка**

Техническата поддръжка се предоставя по време на Абонаментния период и не е достъпна като отделна оферта. Всички подобрения, обновления и други материали, предоставени от IBM като част от всяка подобна техническа поддръжка, се смятат за част от IBM SaaS и следователно се регулират от тези Условия за употреба.

IBM ще направи достъпен Наръчника за поддръжка IBM Software as a Service, който предоставя информация за техническа поддръжка и процеси за IBM SaaS.

Сериозност	Описание на сериозността	Цели за време на реакция	Покритие на времето за реакция
1	<b>Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга:</b> 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	<b>Значително въздействие върху бизнеса:</b> Бизнес характеристика на услугата или функция на услугата е ограничена в значителна степен по отношение на нейното използване или за Вас съществува опасност да изпуснете работен краен срок.	В рамките на 2 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
3	<b>Незначително въздействие върху бизнеса:</b> 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	<b>Минимално въздействие върху бизнеса:</b> Запитване или нетехническа заявка.	В рамките на 1 работен ден	Седмични работни часове

## 7. Допълнителни условия на оферта IBM SaaS

### 7.1 Базова оферта

Всеки IBM SaaS включва един производствен потребителски модел, един непроизводствен потребителски модел и до три години история на данните.

### 7.2 Роли на потребители

IBM Cognos Controller представлява софтуер за финансово консолидиране, който поддържа процес по приключване, консолидиране и докладване. Офертата позволява на потребителите да представят финансови резултати, да създават финансови и управленски отчети и предоставя поглед на предприятието върху основните финансови коефициенти и метрики.

IBM Cognos Controller User on Cloud може да консолидира, да съставя отчети и да администрира системата.

За целите на IBM SaaS, Клиентът може да предостави достъп на потребители, извън предприятието на Клиента. Тези потребители следва да бъдат считани за IBM SaaS Потребители и ще имат съответните права. Клиентът ще носи отговорност за гарантиране на спазването на тези условия от IBM SaaS Потребителите.

### 7.3 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 сравнителен анализ, разглеждане на различни сценарии, дейност по гарантиране на качеството и/или разработване на вътрешно използваеми допълнения или разширения на IBM SaaS посредством публикувани интерфейси за програмиране на приложения.

### 7.4 Минимални изисквания

От Клиента се изисква да притежава пълномощие за най-малко 25 (двадесет и пет) IBM Cognos Controller User on Cloud.

### 7.5 Програми за управление на съответствието

IBM SaaS може да бъде използван в помощ на Клиента да спазва задълженията за съответствие, които може да са базирани на закони, разпоредби, стандарти или практики. Всякакви насоки, препоръчителна употреба или указания, предоставени от IBM SaaS, не представляват правен,

счетоводен или друг професионален съвет, и Клиентът е предупреден, че следва да получи своя собствена правна или друга експертна консултация. Клиентът е лично отговорен за гарантиране, че той и неговите действия, приложения и системи отговарят на всички приложими закони, разпоредби, стандарти и практики. Използването на IBM SaaS не гарантира съответствие с всеки закон, разпоредба, стандарт или практика.

## **7.6 Сайт и услуги на трети страни**

Ако Клиентът или даден Потребител на IBM SaaS предаде съдържание до уеб сайт или друга услуга на трети страни, които са свързани или достъпни от IBM SaaS, Клиентът и Потребителят на IBM предоставят на IBM съгласието, за разрешаване на такова предаване на Съдържание, но подобно взаимодействие се извършва единствено между Клиента и уеб сайта или услугата на третата страна. IBM не осигурява гаранции или представителство за такива сайтове или услуги на трети страни и не следва да носи отговорност за такива сайтове или услуги на трети страни.

## **7.7 Забранени употреби**

Следните употреби са забранени от Microsoft:

Без Употреба с висок риск: Клиентът не може да използва IBM SaaS в каквото и да било приложение или ситуация, където IBM SaaS повреда може да доведе до смърт или сериозни телесни наранявания на лица, или до сериозни телесни повреди или екологични вреди ("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, медицински импланти, моторни превозни средства или оръжейни системи. Употреба с висок риск не включва използването на IBM SaaS за административни цели, за съхранение на данни за конфигурация, проектиране и/или средства за конфигурация или други приложения, за които не е на лице контрол, повредата на които няма да доведе до смърт, телесна повреда или сериозни физически или екологични вреди. Тези неуправляеми приложения могат да комуникират с приложенията, които изпълняват контрола, но не трябва да са пряко или косвено отговорни за функцията за управление.

## **7.8 Бисквитки**

Клиентът разбира и се съгласява, че IBM може, като част от обичайната работа и поддръжка на IBM SaaS, да събира лична информация от Клиента (Вашите служители и изпълнители), свързана с употребата на IBM SaaS, посредством проследяване и други технологии. По този начин IBM събира статистика за употребата и информация относно ефективността на IBM SaaS с цел подобряване на практическата работа на потребителите и/или персонализиране на взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че ще получи или е получил съгласие, за да позволи на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочените цели в рамките на IBM, други IBM компании и техните подизпълнители, където ние и нашите подизпълнители осъществяваме своята стопанска дейност, в съответствие с приложимото законодателство. IBM ще се съобрази със заявките на служителите и изпълнителите на Клиента относно достъп, актуализиране, коригиране или изтриване на събраната тяхна лична информация.

## **7.9 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 носи отговорност за актуализирането на тази информация и информирането на IBM относно всички промени.

## Приложение А

IBM Cognos Controller представлява софтуер за финансово консолидиране, който поддържа процес по приключване, консолидиране и докладване. Предложението позволява на потребителите да представят финансови резултати, да създават финансови и управленски отчети и предоставя поглед на предприятието върху основните финансови коефициенти и метрики.

### 1. IBM SaaS включва следното:

#### 1.1 Възстановяване след срив

В случай че IBM SaaS не е достъпен поради катастрофално събитие или причина извън контрола на IBM, IBM ще работи по възстановяването на достъпа на Клиента до IBM SaaS както следва:

- IBM ще предостави хардуера, софтуера и мрежовата инфраструктура в мрежата на центъра за данни на IBM, която ще позволи на Клиента да поднови 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.

#### 1.2 Архивиране на съдържание

IBM SaaS включва Архивиране на Съдържанието само на пространството на поделената папка. Архивите се създават локално всеки ден и се репликират в друга база данни в отделен център за бази данни в случай на катастрофално събитие или причини извън контрола на IBM в първоначалното местоположение. IBM запазва архиви на ротационен принцип: на всеки 7 се прави пълно архивиране на базата данни, а всеки последващ ден в рамките на седмицата се прави сравнително диференциално архивиране. IBM ще запази последните 7 дни от ежедневните диференциални архиви и предишните 4 пълни архива (обхващащи период от 28 дни на дейност). При създаването на нов пълен архив, старата версия се премахва. Архивите се криптират в базирана на диск система за архивиране и по време на прехвърлянето към външното местоположение.

### 2. Елементи, за които IBM може да носи отговорност за услугите по възстановяване след срив и услугите по архивиране

Могат да възникнат обстоятелства, при които, в резултат на неизпълнение на задължения от страна на IBM по услугите за Възстановяване след срив 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 претендира обезщетение от IBM (включително съществено нарушение, небрежност, невярно представяне, или друга претенция на договорно или деликтно основание), сумата на отговорността на IBM за всички претенции като сбор, произтичащи от или свързани с неизпълнението на задължението на IBM за услуги за Възстановяване след срив и Архивиране на съдържание, ще бъде включена в сумата за отговорността, изложена в Договора. Обезщетения за телесни повреди (включително смърт) и обезщетения за вреди, нанесени върху недвижимо и движимо имущество, за които IBM носи отговорност по закон, не подлежат на ограничаване по отношение на размера на обезщетението.

#### 2.1 Елементи, за които IBM не носи отговорност за услугите по Възстановяване след срив и услугите по Архивиране

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

- а. ОБЕЗЩЕТЕНИЯ ЗА СПЕЦИАЛНИ ВРЕДИ, ОБЕЗЩЕТЕНИЯ ЗА СЛУЧАЙНИ ВРЕДИ, ОБЕЗЩЕТЕНИЯ ЗА ВРЕДИ СЪС САНКЦИОНЕН ХАРАКТЕР ИЛИ ОБЕЗЩЕТЕНИЯ ЗА КОСВЕНИ ВРЕДИ, ИЛИ ОБЕЗЩЕТЕНИЯ ЗА ВСЯКАВИ ИКОНОМИЧЕСКИ ПОСЛЕДВАЩИ ВРЕДИ; ИЛИ

- б. ПРОПУСНАТИ ПОЛЗИ, СТОПАНСКА ДЕЙНОСТ, ПРИХОДИ, ДОБРА ВОЛЯ ИЛИ ОЧАКВАНИ СПЕСТЯВАНИЯ.

### **3. Допълнителни условия**

Въпреки наличието на противоположни разпоредби, изложени в Общите условия, IBM SaaS е предназначен за съхранение и получаване на информация за отделни заплати.

## Приложение Б

IBM предоставя следното Споразумение за ниво на услугата ("SLA") за достъпност за IBM SaaS, което е приложимо, ако е посочено в Лицензионния сертификат (PoE) на Клиента или Документа по сделката:

Ще бъде приложима версията на това SLA, която е актуална към момента на започване или възобновяване на абонаментния срок на Клиента. Клиентът разбира, че SLA не представлява гаранция за Клиента.

### 1. Определения

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

### 2. Кредити за достъпност

- a. За да подаде Претенция, Клиентът трябва да регистрира заявка за поддръжка с Ниво на Сериозност 1 за всяко Събитие в отдела за техническа поддръжка на IBM, в рамките на двадесет и четири (24) часа след като за пръв път е узнал, че Събитието влияе върху използването на IBM SaaS от страна на Клиента. Клиентът трябва да предостави пълната необходима информация относно събитието и да съдействате по подходящ начин на IBM по отношение на диагностицирането и откриването на решение на събитието.
- b. Клиентът трябва да подаде Претенция за Кредит за достъпност не по-късно от три (3) работни дни след края на Договорния месец, през който е възникнала Претенцията.
- c. Кредитите за достъпност ще се основават на продължителността на Престоя, която е измерена от момента, в който Клиентът докладва, че първоначално е бил засегнат от Престоя. За всяка валидирана Претенция IBM ще приложи най-високия приложим Кредит за достъпност, въз основа на постигнатото SLA през всеки Договорен месец, както е посочено в таблицата по-долу. IBM не носи отговорност за множество Кредити за достъпност за едно и също Събитие през един и същ Договорен месец.
- d. За Пакетна услуга (индивидуални IBM SaaS, пакетирани и продавани заедно на единична комбинирана цена), Кредитът за достъпност ще бъде изчислен въз основа на единичната комбинирана месечна цена на Пакетната услуга, а не на месечната абонаментна такса за всяко индивидуално IBM SaaS. Клиентът може да подава само Претенции, свързани с едно

индивидуално IBM SaaS в пакет през даден Договорен месец и IBM няма да носи отговорност за Кредитите за достъпност за повече от едно IBM SaaS в пакет през даден Договорен месец.

- e. Ако Клиентът е закупил IBM SaaS от одобрен прекупвач на IBM в ремаркетинг сделка, в която IBM запазва основната отговорност за изпълнение на задълженията, свързани с IBM SaaS и SLA, Кредитът за достъпност ще бъде основан на текущата към съответната дата Взаимовръзка за предложена цена за обем (RSVP) за IBM SaaS, която е в сила за Договорния месец, който е обект на Претенция, с отстъпка от 50%.
- f. Общо присъдените Кредити за достъпност за всеки Договорен месец не следва при никакви обстоятелства да превишават десет процента (10%) от една дванадесета (1/12та) от годишната цена, която Клиентът плаща на IBM за IBM SaaS.

### 3. Нива на услуга

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

Достъпност по време на Договорен месец	Кредит за достъпност (% от Месечната цена на абонамент за Договорен месец, който е предмет на Претенция)
99% – 99,75%	2%
95% – 98,99%	5%
По-малко от 95,0%	10%

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

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

- Бета и тестови услуги.
- Непроизводствени среди, включително, но не ограничено до тестване, възстановяване след срив, гарантиране на качеството или разработване.
- Претенции, направени от потребителите, гостите, участниците и оторизираните поканени лица на Клиента по отношение на IBM SaaS.