

# IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

---

## IBM Digital Experience on Cloud

Условията за употреба ("УУ") се състоят от настоящите Условия за употреба на IBM – Специфични условия на офертата SaaS ("Специфични условия за офертата SaaS") и документ със заглавието IBM Условия за употреба – 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 пълния договор.

### 1. IBM SaaS

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

- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance
- IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity Instance

### 2. Метрики за таксуване

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

- a. **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 се придобият достатъчно пълномощия за всеки Потребителски модел на IBM SaaS, който е наличен за достъп и употреба по време на периода на измерване, указан в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.
- b. **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 пълномощия, за да се покрие всеки Ангажимент.

### 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 настройка и Цени настройка при заявка

IBM ще начисли Такса за настройка при първоначалното предоставяне на IBM SaaS, както е посочено в Документа по сделката. Цените за настройка при заявка, както е посочено в Документа по сделката, ще бъдат начислени, когато Клиентът поиска активиране на частта При заявка.

### 4. Опции за подновяване на IBM SaaS Абонаментен период

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

#### 4.1 Автоматично подновяване

Ако в Лицензионния сертификат на Клиента е указано, че подновяването за Клиента е автоматично, Клиентът може да прекрати изтичащия Абонаментен период за IBM SaaS чрез

писмено заявление към Търговски представител на IBM за Клиента или Бизнес партньор на IBM минимум деветдесет (90) дни преди датата на изтичане, посочена в Лицензионния сертификат. Ако IBM или Бизнес партньор на IBM не получи подобно известие 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.

#### 4.2 Продължително фактуриране

Когато в Лицензионния сертификат е посочено, че подновяването за Клиента е продължително, Клиентът ще продължи да има достъп до IBM SaaS и ще му бъде издавана фактура за използването на IBM SaaS на продължителна база. За да прекрати използването на IBM SaaS и за да спре процеса по продължително фактуриране, Клиентът ще трябва да предостави на IBM или на Бизнес партньора на IBM деветдесет (90) дневно писмено предизвестие, заявяващо анулиране на IBM SaaS на Клиента. При анулиране на достъпа на Клиента, на Клиента ще бъде издавана фактура за всякакви неуредени цени по отношение на достъпа през месеца, в който анулирането влиза в сила.

#### 4.3 Изискано подновяване

Когато в Лицензионния сертификат е посочено, че типът на подновяване за Клиента е "прекратяване", IBM SaaS ще се прекрати в края на Абонаментния период и достъпът на Клиента до IBM SaaS ще бъде премахнат. 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 закупуване на нов Абонаментен период.

### 5. Техническа поддръжка

По време на Абонаментния период и след като IBM извести Клиента, че достъпът до IBM SaaS е наличен, техническата поддръжка за IBM SaaS се предоставя по телефон, имейл и онлайн система за докладване на проблеми. Всички подобрения, актуализации и други материали, предоставени от IBM като част от такава техническа поддръжка, се считат за част от IBM SaaS и следователно са предмет на настоящите УУ. Техническата поддръжка е включена в IBM SaaS и не е достъпна като отделна оферта.

Повече информация относно часовете за достъпност, имейл адресите, онлайн системите за докладване на проблеми и други комуникационни средства и процеси за техническа поддръжка са подробно описани на:

[http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm\\_digital\\_experience\\_on\\_cloud](http://www.ibm.com/support/entry/portal/product/websphere/ibm_digital_experience_on_cloud).

| Сериозност | Описание на сериозността   | Цели за време на реакция       | Покритие на времето за реакция | Цели за времето за разрешаване |
|------------|--|--------------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 1          | <b>Критично бизнес въздействие/Недостъпност на услугата:</b><br>Критична за бизнеса функционалност не работи или критично важен интерфейс има неизправност. 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 30 работни минути | Денонощно                      | В рамките на 4 работни часа    |
| 2          | <b>Значително въздействие върху бизнеса:</b><br>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    | Седмични работни часове        | В рамките на 12 работни часа   |

| Сериозност | Описание на сериозността   | Цели за време на реакция    | Покритие на времето за реакция | Цели за времето за разрешаване |
|------------|--|-----------------------------|--------------------------------|--------------------------------|
| 3          | <b>Незначително въздействие върху бизнеса:</b><br>Услугата или функционалността може да се използва и няма наличие на критично въздействие върху работата. | В рамките на 4 работни часа | Седмични работни часове        | В рамките на 24 работни часа   |
| 4          | <b>Минимално въздействие върху бизнеса:</b><br>Запитване или нетехническа заявка.  | В рамките на 1 работен ден  | Седмични работни часове        | В рамките на 48 работни часа   |

### Елементи, които не се покриват от Техническата поддръжка

Техническата поддръжка не включва оказване на съдействие при:

- Дизайн и разработване на приложения;
- Проблеми, произтичащи от използването от страна на Клиента на IBM SaaS в оперативна среда, различна от посочената; или
- Съдействие при продукти или услуги на Клиента или на трета страна, или проблеми, произтичащи от използването на IBM SaaS с продукти или услуги на Клиента или на трета страна.

## 6. Допълнителни условия на оферта 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 използването на IBM SaaS, чрез проследяващи и други технологии. IBM прави това, за да натрупва статистика за потребление и информация относно ефективността на нашия IBM SaaS с цел подобряване на усещането на потребителя и/или приспособяване на взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че ще придобие или е придобил съгласие за позволяване на IBM да обработва събраната лична информация за горепосочената цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, независимо от мястото, на което ние и нашите подизпълнители осъществяваме бизнес, в съответствие с приложимия закон. IBM ще се съобрази със заявките на служителите и изпълнителите на Клиента за достъп, обновяване, поправяне или изтриване на тяхната събрана лична информация.

### 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 Връзки към веб сайтове на трети страни или други услуги

Ако Клиентът или Потребител на IBM SaaS предаде съдържание към веб сайт или друга услуга на трета страна, която е свързана към или достъпна чрез IBM SaaS, Клиентът и Потребителят на IBM SaaS предоставят на IBM съгласие за позволяване на такова предаване на Съдържание, но това взаимодействие е единствено между Клиента и веб сайта или услугата на третата страна. IBM не предоставя гаранции или изявления относно подобни сайтове и услуги на трети страни и не следва да носи отговорност за подобни сайтове или услуги на трети страни.

### 6.4 Активиране на ограничено ползване на софтуер

IBM WebSphere Portal Server (Портал) се разпространява с този IBM SaaS и може да се внедрява само като част от вътрешните среди за Разработване и Изпробване на Клиента за вътрешни производствени дейности, включително, но не само, тестване, прецизиране на производството, диагностициране на неизправности, вътрешен бенчмаркинг, определяне на етапи, дейности по осигуряване на качеството и/или разработване на вътрешно използвани допълнения или

разширения на Портала с помощта на публикувани интерфейси за програмиране на приложения. Клиентът не е упълномощен да използва части от Портала за други цели, без да придобие съответните производствени пълномощия отделно от своя абонамент за IBM SaaS.

## 6.5 Предоставен от Клиента код и тестове

Предоставеният от Клиента код може да се внедри на IBM SaaS със следните ограничения:

- Предоставеният от Клиента код може да използва само IBM Web Content Manager (WCM) разширителни API, като например персонализирани действия на работен поток, добавки за рендиране, доставчици на текст и други, за употреба в WCM, както е документирано в уеб сайта на Центъра за знания на адрес: [http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX\\_8.5.0/mp/wcm/wcm\\_dev\\_plugins.dita](http://www-01.ibm.com/support/knowledgecenter/SSHRKX_8.5.0/mp/wcm/wcm_dev_plugins.dita).
- Virtual Machine Manager (VMM) може да се конфигурира само спрямо предоставеното от IBM потребителско хранилище. Външните защитни механизми могат да се конфигурират само чрез поддържана техника за потребителско изтъкване (напр. Security Assertion Markup Language (SAML)).

Предоставеният от Клиента код трябва да се предостави за внедряване във формата Portal Application Archive (PAA) от Клиента и Клиентът трябва да гарантира, че има правото да предостави кода на IBM за внедряване към услугата.

Клиентът трябва да удостовери, че предоставеният код оперира правилно, включително чрез функционални тестове и производствени тестове на по-ниски нива, преди внедряването към производството. Освен това Клиентът не може да изпълнява каквито и да било "стрес тестове" на IBM SaaS.

## 6.6 Използване на съдържание

Клиентът е отговорен за получаването на всички необходими разрешения за използване, предоставяне, съхранение и обработване на съдържание в IBM SaaS и поддръжката и дава на IBM разрешение да прави същото.

## 6.7 Поддръжка за активи от IBM Collaboration Solutions Catalog

IBM, по заявка на Клиента, може да инсталира и да конфигурира активи от IBM Collaboration Solutions Catalog (също така известен като IBM Green House, [https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home\\_full.xsp](https://greenhouse.lotus.com/plugins/plugincatalog.nsf/home_full.xsp)) на IBM SaaS.

Всички тези активи (включително, но не само, Католага с шаблони за съдържание, Строителя на сайтове и Скриптовия портлет) са предмет на условията, посочени в IBM Collaboration Solutions Catalog, и използването на тези активи от страна на Клиента с IBM SaaS представлява приемане на тези условия. Поддръжката за тези активи с IBM SaaS се предоставя от IBM на търговско разумна база.

Също така не се гарантира, че съдържанието, което е създадено чрез използването на тези активи, ще функционира правилно, когато IBM SaaS бъде актуализиран. Подобни актуализации се извършват без ръчно мигриране на създаденото от Клиента съдържание с тези активи и това мигриране остава задължение на Клиента.

## Приложение А

### 1. **Общ преглед на IBM SaaS**

IBM SaaS предоставя управлявана дигитална платформа за изграждане и управление на мултиканални сайтове за Клиенти, партньори и служители. IBM SaaS включва портал, възможности за управление на уеб съдържание, синдикиране и интегриране.

IBM SaaS включва софтуерно базирана VPN връзка към сайта на Клиента за сигурен и шифрован достъп до операционните среди.

#### 1.1 **Услуги за настройка и Услуги за настройка при заявка**

Услугите IBM Digital Experience on Cloud Setup и IBM Digital Experience on Cloud On-demand Setup включват дистанционно консултиране, добри практики, обучение и конфигуриране на IBM SaaS. Тези услуги включват следните дейности:

- Оказване на съдействие при събирането на техническите изисквания;
- Оказване на съдействие при конфигуриране на потребителската сигурност, VPN връзката и единния вход;
- Преглед на плановете на Клиента за внедряване;
- Съвети относно наличната документация, образование и поддръжка; и
- Оказване на съдействие с координирането на Клиента и екипите на IBM по време на първоначалната настройка.

### 2. **Възможности на IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS**

Този SaaS включва единична специализирана работна среда за време на изпълнение, която се състои от IBM WebSphere Portal и IBM Web Content Manager, за създаване и управление на уеб съдържание и свързани работни потоци.

### 3. **Възможности на IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS**

Този SaaS включва специализирана работна среда за време на изпълнение за Производство и среда Авторство, състояща се от IBM WebSphere Portal и IBM Web Content Manager за създаване и управление на уеб съдържание и свързани работни натоварвания.

#### 3.1 **Услуги за управление на успеха на Клиента**

IBM предоставя до четири (4) часа седмично дистанционно осигурявани услуги за оказване на съдействие, състоящи се от управление на успеха на клиента за IBM SaaS. Тези услуги включват, но не са ограничени до, съвети относно планираните или аварийни дейности по профилактика, съдействие и съвети при отстраняване на неизправности, съвети относно възможности на нови продукти и най-добри практики при внедряване, представяне на други експерти на IBM при необходимост, събиране на обратна връзка от Клиента за услугата, както и общи действия като адвокат на Клиента по време на срока на абонамента.

### 4. **Опционални характеристики**

#### 4.1 **IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity**

IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Additional Capacity може да се придобие с цел разширяване на изчислителния капацитет на IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance SaaS с 2 виртуални CPU на потребителски модел.

#### 4.2 **IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity**

IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Additional Capacity може да се придобие с цел разширяване на изчислителния капацитет на IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance SaaS с 2 виртуални CPU на Потребителски модел.

## Приложение Б

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

Версията на това SLA, която е текуща към началния момент или към момента на възобновяване на срока абонамента на Клиента, ще бъде приложена. Клиентът разбира, че Споразумението за ниво на обслужване (SLA) не представлява гаранция за Клиента.

### 1. Определения

- a. **Кредит за достъпност** – обезщетението, 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 е подал към IBM, че дадено Споразумение за ниво на обслужване не е било изпълнено през Договорен месец.
- c. **Договорен месец** – означава всеки пълен месец по време на срока на IBM SaaS, който се измерва от 12:00 часа Източноамериканско време на първия ден от месеца до 23:59 часа Източноамериканско време на последния ден от месеца.
- d. **Престой** – означава времеви период, по време на който работата на обработващата система за IBM SaaS е спряла и потребителите на Клиента не могат да използват всички аспекти на IBM SaaS, за които имат разрешения. 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 проекти, 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 обслужване.

### 2. Кредити за достъпност

- a. За да подаде Претенция, Клиентът трябва да регистрира билет за поддръжка с Ниво на сериозност 1 за всяко Събитие в Помощния център за техническа поддръжка на IBM в рамките на 24 часа след първото узнаване от страна на Клиента, че Събитието е имало ефект върху използването от Клиента на IBM SaaS. Клиентът трябва да предостави цялата необходима информация относно Събитието, както и да съдейства в разумни граници на IBM за определянето и намирането на разрешение за 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 възникнало основанието за Претенцията.
- c. Кредитите за достъпност се базират на продължителността на Престоя, измерен от момента, в който Клиентът е докладвал, че е бил засегнат за първи път от Престоя. За всяка валидна 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 за Пакетната услуга и не за месечната абонаментна такса за всяко индивидуално IBM SaaS. Клиентът може да подава Претенции, свързани само с един

индивидуален IBM SaaS в пакет във всеки Договорен месец и IBM няма да носи отговорност за Кредитите за достъпност за повече от един IBM SaaS в пакет, в който и да е Договорен месец.

- e. Ако Клиентът е закупил IBM SaaS от валиден прекупвач на IBM в повторна маркетингова сделка, в която IBM запазва първична отговорност за изпълнение на задълженията по отношение на IBM SaaS и SLA, Кредитът за достъпност ще бъде основан на текущата за момента Цена на препоръчителната стойност на взаимовръзката (ЦПСВ) за IBM SaaS, която е в сила за Договорния месец, който е предмет на Претенцията, с отстъпка от 50%.
- f. Общо присъдените Кредити за достъпност за всеки Договорен месец не трябва при никакви обстоятелства да превишават десет процента (10%) от една дванадесета (1/12-та) от годишната цена, която Клиентът плаща на IBM за IBM SaaS.

### 3. Нива на услуги за IBM SaaS

Достъпността на IBM Digital Experience on Cloud 1-Envt Instance IBM SaaS офертата по време на Договорен месец е както следва:

| Достъпност по време на Договорен месец | Кредит за достъпност<br>(% от Месечната абонаментна такса* за Договорния месец, който е предмет на Претенцията) |
|--|---|
| < 99.50%                               | 2%  |
| <98.00%                                | 5%  |
| <94.50%                                | 10%   |

Достъпността на IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS офертата по време на Договорен месец е както следва:

| Достъпност по време на Договорен месец | Кредит за достъпност<br>(% от Месечната абонаментна такса* за Договорния месец, който е предмет на Претенцията) |
|--|---|
| < 99.93%                               | 2%  |
| < 98.80%                               | 5%  |
| < 95.00%                               | 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: 45 минути общ Престой по време на Договорен месец за IBM Digital Experience on Cloud 2-Envt Instance IBM SaaS оферта:

|   |   |
|---|---|
| Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни<br>- 45 минути Престой<br>= 43,155 минути | = 99,90% достъпност<br>= 2% Кредит за достъпност за <99,93% достъпност по време на Договорния месец |
| 43 200 общо минути  |   |

### 4. Изключения

Това Споразумение за ниво на обслужване е достъпно единствено за клиенти на IBM. Това Споразумение за ниво на обслужване не се прилага при следните:

- Бета и тестови услуги.
- Непроизводствени среди, включително, но не само, Тест, Възстановяване след срив, Гарантиране на качеството или Разработване.
- Претенциите, направени от потребителите, гостите, участниците и позволените поканени лица на Клиента на IBM от IBM SaaS.