

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Content Manager OnDemand on Cloud

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) представляват пълният договор.

1. IBM SaaS

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

- IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Добавка за съхранение 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Добавка за отчитане на определяне на приложение 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0
- IBM Content Manager OnDemand Заделена добавка 2.0

2. Метрики за фактуриране

IBM SaaS се предлага съгласно метриката за таксуване, която е посочена 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 достатъчен брой пълномощия за всеки Потребителски модел на IBM SaaS, който е наличен за достъп и употреба по време на периода на измерване, посочен в Лицензионния сертификат (ЛС) или в Документа по сделката на Клиента.
- Терабайт** - това е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Терабайт представлява 2 до 40-тите байтове за мощност. Трябва да бъдат придобити достатъчно пълномощия, за да се покрие общият брой терабайти, обработвани от IBM SaaS по време на измервателния период, посочен в ЛС на Клиента или в Документа по сделката.
- Заявка** е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Заявка е действието от страна на клиента, което оторизира IBM да изпълни услуга. В зависимост от услугата, Заявката може да бъде под формата на писмено известие или заявка за поддръжка, направена по телефона, електронна поща или онлайн. Трябва да бъде придобит достатъчен брой пълномощия, за да се покрие общият брой Заявки, подадени към IBM SaaS през периода на измерване, указан в ЛС на Клиента или в Документа по сделката.
- Ангажимент** – е единица мярка, чрез която услугите могат да бъдат получени. Даден Ангажимент 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 оферти при поискване

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

3.3 Такси за настройване на услугата

Услугите за настройка се закупуват на база ангажимент и ще се фактурират по тарифата, 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 ЛС. ЛС 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 ЛС.

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 осигурява чрез имейл и портал за поддръжка. Всички подобрения, актуализации и други материали, предоставени от IBM като част от всяка такава техническа поддръжка, се считат за част от IBM SaaS и следователно се регулират от тези Условия за употреба. Техническата поддръжка е включена в IBM SaaS и не е достъпна като отделна оферта.

Повече информация относно часовете на достъпност, имейл адреси, онлайн системи за докладване на проблеми и други комуникационни средства и процеси за техническа поддръжка са описани в Ръководството за поддръжка на IBM Software as a Service.

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

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
3	Незначително въздействие върху бизнеса: Указва, че услугата или функционалността може да се използват и не указват критично въздействие върху работата.	В рамките на 4 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
4	Минимално въздействие върху бизнеса: Запитване или нетехническа заявка или елемент на профилактика за следващата планирана профилактика или издание.	В рамките на 1 работен ден	Работни часове от понеделник до петък

6. Допълнителни условия на офертата IBM SaaS

6.1 Общи

Клиентът се съгласява, че IBM може публично да посочи Клиента като абонат на IBM SaaS в обществено или маркетинг съобщение.

6.2 Достъп за външни потребители

Клиентът може да избере дали да даде на външни потребители достъп до IBM SaaS. Клиентът носи отговорност за споменатите външни потребители, включително, но не ограничено до а) искания от външни потребители по отношение на IBM SaaS или б) всички злоупотреби с IBM SaaS на споменатите външни потребители.

6.3 FTP Software

За да подава записи, отчети или други документи за зареждане и индексирание в IBM SaaS, Клиентът трябва да използва клиентски софтуер на FTP (Протокол за прехвърляне на файлове). IBM ще предостави информация за свързване към IBM SaaS с цел подаване на данни, които да бъдат заредени и индексирани в IBM SaaS.

6.4 Виртуална частна мрежа (VPN)

Клиентът може да реши да използва софтуерна VPN връзка с цел безопасно свързване с IBM SaaS. Информация за VPN ще се предоставя при писмена молба от Клиента.

6.5 Връзки към уеб сайтове на трети страни или други услуги

Ако Клиентът или потребител на IBM SaaS предаде съдържание до уеб сайт или друга услуга на трета страна, с която е свързан или за които има достъп чрез IBM SaaS, Клиентът и потребителят на IBM предоставят на IBM съгласие за активиране на подобно прехвърляне на Съдържание, но подобни отношения се осъществяват 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.

6.6 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, за да натрупва статистика за потребление и информация относно ефективността на нашия IBM SaaS с цел подобряване на практическата работа на потребителите и/или персонализиране 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.

6.7 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.

6.8 Ограничена функционалност в IBM SaaS

IBM SaaS забранява използването на опцията за CD-ROM mastering и Клиентът се съгласява, че тази функционалност не е достъпна за използване съгласно настоящите условия за употреба.

7. Разрешаващ софтуер

Към IBM SaaS е включен следният разрешаващ софтуер:

a. AFP Viewer

Клиентът може да осъществява достъп до AFP Viewer и да го изтегля. AFP Viewer е добавка за уеб браузър, която Клиентът може да инсталира за преглед на документи във формат AFP (Advanced Function Printing). Клиентът може да инсталира AFP Viewer на уеб браузърите на онези потребители, които имат достъп до интернет и трябва да преглеждат документи във формат AFP. Информацията за изтеглянето на добавката AFP Viewer ще бъде предоставена при писмена заявка от страна на Клиента.

b. Клиентски софтуер IBM Content Manager OnDemand Windows

Клиентът има право на достъп и сваляне на този клиентски софтуер с целите за тестване и проверка или с целите за създаване на потребителски идентификатори на работниците в рамките на организацията на Клиента, които ще оценяват IBM SaaS.

c. OnDemand Web Enablement Kit

OnDemand Web Enablement Kit предоставя Java API за Content Manager OnDemand. Клиентът може да осъществява достъп до този софтуер и да го изтегля за целите на разработване на персонализирани приложения, които трябва да имат достъп или да работят съвместно с IBM SaaS.

Приложение А

1. Преглед на услугата

IBM Content Manager OnDemand on Cloud (IBM SaaS) предоставя:

- a. Високоскоростно архивиране
 - Резултати от приложение за зареждане, индексирание и архивиране, като доклади, сметки, отчети, политики, обяснение за ползи, плащания/кредитни транзакции и т.н.
 - Гъвкавост за справяне с големи файлове с данни с множество документи
 - Поддръжка за множество формати на файлове PDF, AFP, LineData, XML
- b. Автоматично индексирание
 - Програма за зареждане и индексирание в облак за автоматично извличане на мета данни от доклад, отчети и т.н. и запълване на полета в релационна база данни за ефикасно търсене и възвръщаемост.
- c. Ефикасно използване на мястото за съхранение
 - Архивираните данни се компресират за ефикасно използване на мястото за съхранение.
- d. Архивиране с изтичане на документите
 - За да се оптимизира още повече използването на мястото за съхранение, бизнес политиките могат да се идентифицират за автоматично изтичане на архивирани данни според типа на доклад/отчет и т.н.
- e. Архивиране на банкови транзакции, които са в съответствие с XML стандарти.
- f. Уеб и мобилен достъп до архивирани отчети, доклади и т.н.
- g. Търсенето с пълен текст може да се активира, за да се намират съхранени документи чрез всякакъв текст, който се съдържа в рамките на даден документ.
- h. Могат да се разрешат задържания, за да се предотврати изтичането на документ.
- i. Периодично разпределение на доклади към заделени вътрешни потребители
- j. Репликация на данни за производство към вторично местоположение с цел възстановяване след срив
- k. Защитена виртуална лична инфраструктура
- l. До 4 TB външна пропускателна способност; по-висока пропускателна способност може да се закупи отделно
- m. 24x7 наблюдение на производствената среда, шифроване на данни в движение и в покой, сканиране за вируси, откриване на прониквания/услуги за тестване за прониквания, актуализиране на софтуера и надстройване на софтуера (услугите за мигриране на данни или дейностите, необходими за персонализирани конфигурации или разширения могат да се закупят отделно)
- n. Интегриране на активна директория
 - Включени опции: (Активна директория на Microsoft или Сървър на директория IBM Trivoli)
 - Разпознаване в сървъра на IBM SaaS LDAP с репликиране обратно към Клиента в помещението LDAP
 - Предоставяне на контролер на домейн (само за четене) в IBM SaaS, който е домейн на Клиента.
 - Клиентът управлява всичкият достъп на крайния потребител към средата в облак (групи, идентификатори, достъп).
 - Пълни администраторски права на Клиента
 - Разпознаване от сървъра на IBM SaaS LDAP, където Клиентът управлява потребителите (не в домейна на Клиента).

- Насочване към контролер на домейн на Клиента в помещението за разпознаване
 - Възможни последиствия за производителността
 - Удостоверява за продължителността на сесията.

Другите конфигурации (напр. ръчни или скриптирани извлечения от директорията за файлове LDAP към IBM SaaS; опции за обединение, включително SAML, MS услуги за обединение или други) се заплащат отделно.

Услугите за реализиране, конфигуриране и интегриране на потребителски услуги са достъпни за допълнителна такса съгласно описание на работата.

Основната оферта включва предоставяне в избрани центрове за данни в среда с множество наематели. Всяко предоставяне отвъд тези центрове ще изисква Заделената добавка. Всяка оферта представлява капацитет за обработване на определено количество данни и потребителски операции в посочен времеви период, както е описано по-долу. Описанията за капацитета са предназначени да служат за насоки, които да помогнат на Клиента да избере подходящата конфигурация за предвидените работни натоварвания, а действителни резултати могат да се променят в зависимост от спецификациите на Клиента.

1.1 IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0

- a. Зареждане и индексирание на PDF документи: след подаване на документите от Клиента в заделената междинна зона в Cloud, конфигурацията Bronze предоставя зареждане и индексирание на до 25 GB данни за 12-часов период.
- b. Зареждане и индексирание на APF и/или документи с линейни данни: след подаване на документите от Клиента в заделената междинна зона в Cloud, конфигурацията Bronze предоставя зареждане и индексирание на до 450 GB данни за 12-часов период.
- c. Зареждане и индексирание на PDF документи с едновременно търсене/извличане на документи: след подаване на документите от Клиента в заделената междинна зона в Cloud, конфигурацията Bronze предоставя зареждане и индексирание на до 15 GB данни с 30 000 едновременни операции по търсене и извличане в 12-часов период.
- d. Зареждане и индексирание на AFP и/или документи с линейни данни с едновременно търсене/извличане: след подаване на документите от Клиента в заделената междинна зона в Cloud, конфигурацията Bronze предоставя зареждане и индексирание на до 250 GB данни заедно с 30 000 едновременни операции за търсене и извличане в 12-часов период.
- e. Конфигурацията Bronze предоставя до 1 TB място за съхранение; може да се закупи допълнително място за съхранение.

1.2 IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0

- a. Зареждане и индексирание на PDF документи: след като документите са подадени от Клиента в обозначената област на облака, конфигурацията Silver осигурява зареждане и индексирание на до 50 GB данни в 12-часов период.
- b. Зареждане и индексирание на AFP и/или Line Data документи: след като документите са подадени от Клиента в обозначената област на облака, конфигурацията Silver осигурява зареждане и индексирание на до 900 GB данни в 12-часов период.
- c. Зареждане и индексирание на PDF документи с едновременно търсене/извличане на документи: след като документите са подадени от Клиента в обозначената област на облака, конфигурацията Silver осигурява зареждане и индексирание на до 30GB данни с 60 000 едновременни операции за търсене и извличане на документи в 12-часов период.
- d. Зареждане и индексирание на AFP и/или Line Data документи с едновременно търсене/извличане на документи: след като документите са подадени от Клиента в обозначената област на облака, конфигурацията Silver осигурява зареждане и индексирание на до 500GB данни с 60 000 едновременни операции за търсене и извличане на документи в 12-часов период.
- e. Конфигурацията Silver предоставя до 1 TB място за съхранение; може да се закупи допълнително място за съхранение.

1.3 IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0

- a. Зареждане и индексирание на PDF документи: след като документите са подадени от Клиента в обозначената област на облака, конфигурацията Gold осигурява зареждане и индексирание на до 100 GB данни в 12-часов период.
- b. Зареждане и индексирание на AFP и/или Line Data документи: след като документите са подадени от Клиента в обозначената област на облака, конфигурацията Gold осигурява зареждане и индексирание на до 1800 GB данни в 12-часов период.
- c. Зареждане и индексирание на PDF документи с едновременно търсене/извличане на документи: след като документите са подадени от Клиента в обозначената област на облака, конфигурацията Gold осигурява зареждане и индексирание на до 60 GB данни със 120 000 едновременни операции за търсене и извличане на документи в 12-часов период.
- d. Зареждане и индексирание на AFP и/или Line Data документи с едновременно търсене/извличане на документи: след като документите са подадени от Клиента в обозначената област на облака, конфигурацията Gold осигурява зареждане и индексирание на до 1 терабайт данни със 120 000 едновременни операции за търсене и извличане в 12-часов период.
- e. Конфигурацията Gold предоставя до 3 TB място за съхранение; може да се закупи допълнително място за съхранение.

1.4 IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0

- a. Зареждане и индексирание на PDF документи: след като документите са подадени от Клиента в обозначената област на облака, конфигурацията Platinum осигурява зареждане и индексирание на до 250 GB данни в 12-часов период.
- b. Зареждане и индексирание на AFP и/или Line Data документи: след като документите са подадени от Клиента в обозначената област на облака, конфигурацията Platinum осигурява зареждане и индексирание на до 4,5 TB данни в 12-часов период.
- c. Зареждане и индексирание на PDF документи с едновременно търсене/извличане на документи: след като документите са подадени от Клиента в обозначената област на облака, конфигурацията Platinum осигурява зареждане и индексирание на до 150 GB данни с 300 000 едновременни операции за търсене и извличане на документи в 12-часов период.
- d. Зареждане и индексирание на AFP и/или Line Data документи с едновременно търсене/извличане на документи: след като документите са подадени от Клиента в обозначената област на облака, конфигурацията Platinum осигурява зареждане и индексирание на до 2 5 TB данни с 300 000 едновременни операции за търсене и извличане на документи в 12-часов период.
- e. Конфигурацията Platinum предоставя до 5 TB място за съхранение; може да се закупи допълнително място за съхранение.

2. Опционални услуги

2.1 IBM Content Manager OnDemand Добавка за съхранение 2.0

Ако Клиентът надвиши мястото за съхранение на избраната от него конфигурация, Клиентът трябва да закупи допълнително пълномощие.

2.2 IBM Content Manager OnDemand Добавка за отчитане на определяне на приложение 2.0

Клиентът може да закупи допълнителни дефиниции за доклад/отчет или приложение за настройка при поискване по всяко време. Всяко упълномощаване на Заявка предоставя настройка на до 10 изходни дефиниции на доклади/отчети или приложения.

2.3 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Bronze 2.0

Клиентът може да закупи отделен потребителски модел с цел тестване и разработка. Тази среда за разработка не може да се използва за производствени цели.

- a. Конфигурацията на непроизводствената среда е със същия размер и предоставя подобен капацитет за обработка като IBM Content Manager OnDemand Bronze 2.0.
- b. Непроизводствената среда не осигурява висока достъпност или възстановяване след срив.

2.4 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Silver 2.0

Клиентът може да закупи отделен потребителски модел с цел тестване и разработка. Тази среда за разработка не може да се използва за производствени цели.

- a. Конфигурацията на непроизводствената среда е със същия размер и предоставя подобен капацитет за обработка като IBM Content Manager OnDemand Silver 2.0.
- b. Непроизводствената среда не осигурява висока достъпност или възстановяване след срив.

2.5 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Gold 2.0

Клиентът може да закупи отделен потребителски модел с цел тестване и разработка. Тази среда за разработка не може да се използва за производствени цели.

- a. Конфигурацията на непроизводствената среда е със същия размер и предоставя подобен капацитет за обработка като IBM Content Manager OnDemand Gold 2.0.
- b. Непроизводствената среда не осигурява висока достъпност или възстановяване след срив.

2.6 IBM Content Manager OnDemand Non-Production Environment Platinum 2.0

Клиентът може да закупи отделен потребителски модел с цел тестване и разработка. Тази среда за разработка не може да се използва за производствени цели.

- a. Конфигурацията на непроизводствената среда е със същия размер и предоставя подобен капацитет за обработка като IBM Content Manager OnDemand Platinum 2.0.
- b. Непроизводствената среда не осигурява висока достъпност или възстановяване след срив.

2.7 IBM Content Manager OnDemand Заделена добавка 2.0

Клиентът може да надстрои избрана виртуална частна среда към частна инфраструктура с единичен клиент. Това включва до 20 TB външна пропускателна способност; по-висока пропускателна способност може да се закупи отделно.

3. Услуги за настройка

3.1 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Jump Start

Тази услуга за настройка предоставя до 50 часа дистанционно консултиране за стартови дейности, включително (1) помощ с използването на казуси, (2) обучение относно доказани практики за отчети, табла и други системни инструменти, (3) насоки и съвети относно подготвянето, изпълнението и валидирането за първоначалното зареждане на данни, и (4) други административни и конфигурационни теми, които представляват интерес (общо наричани "стартови дейности"). Тази дистанционно предоставяна услуга за настройка се закупува на база ангажимент и изтича 90 дни след датата на закупуването на правото, както е посочено в Лицензионния сертификат на Клиента, независимо от това дали са били използвани всички часове.

3.2 IBM Content Manager OnDemand on Cloud Accelerator

Тази услуга при поискване предоставя до 50 часа време за отдалечено консултиране, което да се използва за извършването на дейности, включващи (1) помощ при използване на казус, включващо еднократно и едноместно преместване на данни, (2) обучаване за най-добрите практики за отчети, контролни табла и други системни инструменти, (3) насочена помощ и съвети за подготовката, изпълнението и проверката на първоначалното зареждане на данните (включващо настройването на среди на източник и цел и движение на данни, както е описано в казуса за движение на данни) и (4) други административни и конфигурационни теми (с общото название "Дейности"). Тази услуга по отдалечено предоставяна настройка се закупува съгласно Ангажимент и изтича 12 месеца от датата на закупуване на упълномощаването или на последния ден от първоначалния абонаментен период за IBM SaaS, което събитие настъпи първо, без значение от това дали всички часове са били използвани.

4. Класифициране на данни

Класифицирането на данни за това решение по подразбиране е такова, че данните се класифицират като чувствителни за клиента. IBM ще работи съвместно с Клиента за другите регулаторни изисквания, когато това бъде заявено от Клиента за предназначения работно натоварване и това може да повлияе на архитектурата на решението и на абонаментните такси.

Всички данни се защитават с помощта на цялостно шифроване на диска, съвместимо с FIPS 1402 ниво 1.

5. Бизнес приемственост

IBM SaaS е конфигуриран да поддържа целите за бизнес приемственост, определени по-долу. Целите за бизнес приемственост помагат да се гарантира, че критичните бизнес функции на дадена организация ще бъдат възстановени до работно състояние с минимални загуби на данни в рамките на разумно определен кратък период след срив на първичното местоположение на изчисляване. Когато се установи, че даден инцидент в първичното изчислително местоположение е основание за отпадане към вторично местоположение, планове за непрекъснатост на стопанската дейност и свързаните дейности ще бъдат изпълнени от IBM, за да се подпомогнат целите за възстановяване, посочени по-долу.

Цели за бизнес приемственост	
Цел за точка за възстановяване	4 часа
Цел за време на възстановяване	<ul style="list-style-type: none">● 4 последователни часа, когато се закупи вторична, еквивалентна непроизводствена среда.● Поне 24 последователни часа, ако няма закупена вторична непроизводствена среда.

IBM Условия за употреба – Споразумение за ниво на обслужване

Приложение Б

IBM предоставя следното Споразумение за ниво на обслужване ("СНО") за достъпност за IBM SaaS, както е указано в ЛС на Клиента. 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 валидна претенция 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 даден договорен месец не може да надвишава 50 процента от една дванадесета (1/12th) от годишната такса за IBM SaaS.

2. Нива на услуга

Достъпност на IBM SaaS през даден договорен месец

Достъпност по време на договорен месец	Компенсация (% от месечната такса за абонамент за договорен месец, който е предмет на дадена претенция)
< 99%	5%
< 97%	10%
< 95%	25%
< 90%	50%

* 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 както следва: общият брой минути в договорен месец минус общия брой на минутите на време на престой в договорния месец, разделено на общия брой минути в договорния месец.

Пример: 440 минути общ Престой през Договорен месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 440 минути Престой = 42 760 минути	= 5% кредит за достъпност за 98,9% достъпност по време на договорения месец
43 200 общо минути	