

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Emptoris Contract Management 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) съставляват пълния договор.

1. IBM SaaS

Следните IBM SaaS оферти са предмет на тези Специфични условия на офертата SaaS:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Read Only
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

2. Метрики за таксуване

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

- Оторизиран потребител** – единица мярка, чрез която може да се придобие IBM SaaS. Оторизираният потребител е уникално лице, на което е предоставен достъп до IBM SaaS. Клиентът трябва да придобие отделни, специализирани пълномощия за всеки Оторизиран потребител, който има достъп до IBM SaaS офертата, по какъвто и да е начин, пряко или непряко (например: чрез програма за мултиплексиране, устройство или сървър на приложения) чрез каквито и да е средства по време на периода на измерване, указан в Лицензионния сертификат (ЛС) или Документа по сделката на Клиента. Дадено пълномощие за Оторизиран потребител е уникално за този Оторизиран потребител и не може да бъде поделено или прехвърляно освен при окончателно прехвърляне на пълномощието за Оторизиран потребител на друго лице.

- b. **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, предоставен за достъп и употреба по време на измервателния период, посочен в Лицензионния сертификат или в Документа по сделката на Клиента.

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.

4. Опции за подновяване на IBM SaaS Абонаментен период

Срокът на IBM SaaS започва на датата, на която IBM извести Клиента за неговия достъп до IBM SaaS, както е документирано в Лицензионния сертификат. В Лицензионния сертификат ще бъде указано дали IBM SaaS се подновява 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 минимум 90 дни преди дата на изтичане на срока, IBM SaaS автоматично ще се поднови за срока, указан в Лицензионния сертификат.

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

5. Техническа поддръжка

След като IBM извести Клиента, че достъпът до IBM SaaS е наличен, техническата поддръжка за IBM SaaS се предоставя по телефон, имейл, онлайн форуми и по онлайн система за докладване на проблеми. 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.

Следните нива на сериозност се използват за проследяване на билетите за поддръжка за IBM SaaS:

Сериозност	Описание на сериозността
1	<p>Проблемите от типа критично за бизнеса въздействие/неработеща услуга включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Невъзможност за използване на продукта или разумно продължаване на работата, като използва продукта в производствен Потребителски модел. ● Сигурността на продукта е била нарушена. ● Възниква повреда на данни. ● Доставчикът или купувачът не могат да представят оферти (чрез UI или чрез импорт). ● Всички потребители не могат да създават договори, език на отворен договор, одобряване на договори и изпълнение на договори. ● AP/GL каналът на Клиента не изготвя файл или очакван резултат, което влияе на неговата възможност да изплаща фактури без заобиколен път.
2	<p>Проблемите от типа значително въздействие върху бизнеса включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Критични за продукта компоненти не работят правилно. ● Поведението е създадо значителен негативен ефект върху производителността. ● Потребителите не получават покани за събития. ● Потоците и правилата за одобрение на договори не функционират правилно. ● Поръчките не се изпращат успешно до доставчиците. ● Четецът на фактури не работи. ● Потокът за одобрение на фактури не функционира правилно. ● Фактурите не са насочени по местоназначение.

Сериозност	Описание на сериозността
3	<p>Проблемите с ниско ниво на въздействие върху бизнеса включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Компонентите на продукта не работят правилно, въпреки че има налично алтернативно решение. ● Незначителна характеристика е недостъпна без алтернативно решение. ● Невъзможност за прикачване на документ към елементи в събитие. ● Неправилно форматиране на шаблона за известия. ● Некритични софтуерни характеристики извеждат неочаквани резултати.
4	<p>Проблемите с минимално въздействие върху бизнеса включват:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Заявка за информация за продукт ● Разяснения по документацията на продукт ● Как се експортира събитие ● Как се планира задание за докладване

6. Допълнителни условия на оферта IBM SaaS

6.1 Сайт и услуги на трети страни

Ако Клиентът или IBM SaaS потребител предава Съдържание до уеб сайт или друга услуга на трета страна, които са свързани или достъпни от IBM SaaS офертата, Клиентът и IBM потребителят ще предоставят на IBM съгласието си да разрешат подобно предаване на Съдържание, но подобно взаимодействие е единствено между Клиента и уеб сайта или услугата на третата страна. IBM не дава гаранции или изявления за такива сайтове или услуги на трети страни и не поема отговорност за съдържанието на подобни сайтове или услуги на трети страни.

6.2 Съответствие с принципите за лична неприкосновеност Safe Harbor

IBM спазва правилата на Safe Harbor между САЩ и ЕС, както е указано от Министерството на търговията на САЩ относно събирането, използването и съхраняването на информация, която е събрана от Европейския съюз. За повече информация относно Принципите за лична неприкосновеност Safe Harbor или относно достъп до сертификационното заявление на IBM, отидете на <http://www.export.gov/safeharbor/>.

6.3 Данни

6.3.1 Събиране

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 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 стопанска дейност, в съответствие с приложимия закон. IBM ще се съобрази със заявките от служителите и изпълнителите на Клиента за достъп, обновяване, поправяне или изтриване на тяхната събрана лична информация.

6.3.2 Обработване

За сделки, осъществени във всички държави-членки на ЕС, Исландия, Лихтенщайн, Норвегия и Швейцария, се прилагат следните условия:

Клиентът се съгласява, че IBM може да обработва съдържание, включително всякакви лични данни (както този термин е определен в Директива ЕС 95/46/ЕО) през държавни граници до следните държави: Австралия, Беларус, Канада, Франция, Германия, Индия, Ирландия, Нидерландия, Обединеното кралство и САЩ. Клиентът се съгласява, че IBM може, след известяване, да променя този списък с местоположения на държави, когато го определи за разумно необходимо за предоставянето на IBM SaaS.

Когато рамките на принципите Safe Harbor между САЩ и Швейцария на IBM не се прилагат за трансфер на лични данни от Европейското икономическо пространство или Швейцария, страните или техните свързани дружества могат да сключат отделни споразумения със стандартни непроменени ЕС Образци на клаузи в съответствие с ролите си, съгласно Решение на ЕК

2010/87/ЕС с премахване на опционалните клаузи. Всички спорове или отговорност, произтичащи от тези споразумения, дори да са сключени от свързани дружества, ще бъдат третирани от страните като спорове или отговорност, произтичащи от този Договор.

6.4 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.

6.5 IBM SaaS Съдържание

Архивиранията се изпълняват ежедневно за производствени Потребителски модели и ежеседмично за непроизводствени Потребителски модели. IBM ще запази архивно копие на данните на Клиента за максимален срок от 90 дни за производствени Потребителски модели и до 7 дни за непроизводствени Потребителски модели. Архивите се поддържат от IBM само с цел възстановяване след срив или други усилия за възстановяване на IBM SaaS и не са предназначени за използване за възстановяване на данни, изтрети от IBM SaaS от Клиента. Клиентът е отговорен за конфигурирането на защита на IBM SaaS да възпира индивидуални потребители да изтриват данни, а ако данните са изтрети, Клиентът приема и се съгласява, че IBM не може и не е задължен да възстанови изтритите данни.

Преди прекратяването на IBM SaaS, Клиентът може да използва всяка от предоставените характеристики за докладване или експортиране на IBM SaaS, за да извлече данни. Услугите за Потребителско извличане на данни са достъпни по отделна Поръчка за/Предмет на работа (ППР). След получаване на заявка от Клиента в рамките на 30 дни след прекратяването на IBM SaaS, IBM ще унищожи или върне на Клиента електронно копие на съдържанието на Клиента във формата на собственото му приложение. Удостоверение за унищожаването на съдържанието или заявка за копие на съдържанието могат да бъдат изискани чрез свързване с Техническа поддръжка.

6.6 Престой

Планираният прозорец за престой на поддръжката за IBM SaaS е посочен в Наръчника за поддръжка на IBM Software as a Service. Допълнителен Престой може да бъде насрочен предварително, като Клиентът бъде известен чрез Клиентска поддръжка. През това време е възможно IBM SaaS да е или да не е достъпен, въз основа на типа планирана профилактика. Престоят през този прозорец не се включва в изчисленията на кредитите по СНО. IBM си запазва правото да осъществява непланиран престой при извънредни случаи.

6.7 Допълнителни услуги

6.7.1 Надстройки на приложение

IBM ще инсталира и конфигурира софтуерни надстройки в производствените или непроизводствените Потребителски модели във взаимно договорено време, предмет на наличността на планиране.

IBM ще предостави известие 12 месеца преди прекратяването на поддръжката за версията на програмата на IBM, предоставена като част от IBM SaaS. IBM ще работи с Клиента за мигрирането на всеки от неговите Потребителски модели на IBM SaaS до поддържана версия на Програмите на IBM Programs преди датата на прекратяването на поддръжката. Клиентът ще бъде отговорен за разходите по миграцията. Ако миграцията до поддържана версия на програмата на IBM не е приключена в рамките на срока на известието, с изключение на забавяния на резултати, причинени единствено от IBM или неговите подизпълнители, IBM може да прекрати този договор с 30-дневно писмено предизвестие до Клиента.

6.7.2 Опреснявания на база данни

IBM ще направи копие на съдържанието на производствената база данни в непроизводствените Потребителски модели на Клиента веднъж на тримесечие за всяка закупена непроизводствена система. Услугите по опресняване ще се изпълняват във взаимно договорено време, предмет на наличността на планиране.

6.8 Предоставени от Клиента сертификати

IBM SaaS ще бъде конфигуриран да използва предоставен от IBM интернет унифициран указател на ресурс, освен ако Клиентът не заяви изрично, че ще използва свой собствен интернет унифициран указател на ресурс. Ако Клиентът избере да използва своя собствен интернет унифициран указател на ресурс за IBM SaaS, тогава Клиентът ще понесе пълната отговорност, поддръжката и разходите за подновяването на унифицирания указател на ресурс и всички необходими сертификати. Клиентът трябва да предостави изисканите сертификати и информация за настройка на IBM, преди да приключи предоставяне на IBM SaaS на Клиента.

6.9 Възстановяване след срив

В случай на сериозна системна неизправност ще се извърши възстановяване след срив, като се възстановят производствените данни на Клиента до един от Непроизводствените Потребителски модели, което е достъпно само ако Клиентът е закупил поне един Непроизводствен Потребителски модел. Възстановяване след срив е достъпно само за производствени Потребителски модели. IBM ще изпълни възстановяване след срив, като използва разумни в търговско отношение усилия да възстанови Услугата на Клиента с Цел за време на възстановяване от 72 часа и с Цел за точка за възстановяване от 24 часа за производствени Потребителски модели.

6.10 Изискване за кумулативни пълномощия

Клиентът трябва да получи пълномощие за Потребителски модел, както и достатъчно пълномощия за Оторизиран потребител, за да покрие IBM SaaS потребителите на IBM Emptoris Contract Management on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud, IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud и IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud.

6.11 Не се изискват пълномощия

Административните потребители са включени в IBM SaaS офертата. От Клиента не се изисква да придобие пълномощия за Оторизиран потребител за административните потребители на IBM SaaS.

Даден административен потребител има право да създава и управлява следното: шаблони за клауза, шаблони за договори, план за провеждане на интервю, правила за одобрение, шаблони за известия, определения за линия, определения за термини, организации, източници на данни, групи, роли, работни потоци, категории, и записи за главен доставчик.

Ако административен потребител извършва неадминистративни дейности, те ще изискват пълномощие.

На всеки външен потребител (потребители, свързани с външни трети страни, с които Клиентът е свързан) може да се предостави достъп до IBM SaaS и те се считат за Гостуващи потребители. От Клиента не се изисква да придобие пълномощия за Оторизиран потребител за Гостуващи потребители на IBM SaaS. Гостуващите потребители са отговорност на Клиента, включително, но без да се ограничава само до а) всякакви претенции, отправени от Гостуващите потребители, свързани с IBM SaaS; б) понесени разходи от Гостуващ потребител; или в) всякакви злоупотреби с IBM SaaS от страна на тези Гостуващи потребители.

Приложение А

IBM Emptoris Contract Management on Cloud осигурява хранилище, където Клиентът може да съхранява документите по сключените си договори.

1. IBM SaaS Характеристики

Въз основа на Документа по сделката, Клиентът ще получи характеристиките, описани допълнително по-долу. Базовите характеристики позволяват на Клиента:

- Да качва договори и продуктът след това ще асоциира договора със съответните метаданни (например срокове).
- Да търси и отчита данни, за да се намерят необходимите договори.
- Да получава известия за предстоящи събития, като например изтичащи договори, така че да може да се предприеме съответното действие.

Разширените функции позволяват на Клиента да:

- Договаря условия по договори.
- Проследява задължения по договора след изпълнението му.
- Изменя изпълнените договори.
- Използва шаблони за договори и шаблони за клаузи, за да осигури придържане към стандартите.
- Използва Съветник за самообслужване, за да осигури лесен начин на новите потребители да създават договори.
- Оформя и сътрудничи по по-сложни договорни характеристики. Например са налични дефиниции на редове, за да се проследява разделна информация в договор.
- За ефективно сътрудничество са налични управление на договорни одобрения и специални прегледи.
- Интегрира с други системи чрез уеб услуги.

2. IBM Emptoris Contract Management on Cloud

IBM Emptoris Contract Management on Cloud позволява на Клиентите да управляват договори, свързани с:

- Договори за продажби с клиенти
- Договори за доставки, като например доставки на стоки, услуги, договори за наем и отдаване на лизинг
- Също така могат да се управляват Споразумения за неразкриване на данни (СНД) с дадена страна.

С IBM SaaS Клиентът може да използва всички Базови характеристики и Разширени характеристики.

3. IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Buy Side Premium on Cloud позволява на Клиента да управлява договори, свързани с доставките, като например доставки на стоки, услуги, договори за наем и лизинг. Свързани договори, които поддържат функцията за снабдяване, като например СНД, също могат да се управляват. С IBM SaaS Клиентът може да използва всички Базови характеристики и Разширени характеристики.

4. IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud

IBM Emptoris Contract Management Sell Side Premium on Cloud позволява на Клиента да управлява договори, свързани с продажби към клиент, като например договори за продажба и Споразумения за неразкриване на данни с клиенти. С IBM SaaS Клиентът може да използва всички Основни и Разширени функции.

5. **IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud**

IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud позволява на Клиента да управлява договори, свързани с доставките, като например доставки на стоки, услуги, договори за наем и лизинг. Свързани договори, които поддържат функцията за снабдяване, като например СНД, също могат да се управляват. С IBM SaaS Клиентът може да използва всички Базови характеристики.

6. **IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud**

IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud позволява на Клиента да управлява договори, свързани с продажби към клиент, като например договори за продажби и Споразумения за неразкриване на данни с клиенти. С IBM SaaS Клиентът може да използва всички Базови характеристики.

7. **IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud**

IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements on Cloud позволява на Клиента да управлява договори и други документи, свързани с търговски или банкови споразумения на едро. С IBM SaaS Клиентът може да използва всички Базови характеристики и Разширени характеристики.

8. **Функции по желание**

8.1.1 **Оферти от тип Read Only**

В тази категория се включват следните оферти:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Read Only
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud Read Only

Потребителите на Read Only могат да осъществяват достъп до хранилища и да търсят в тях, да преглеждат отчети, да участват в работни потоци като одобряващи или предаващи лица, да получават и отговарят на оценки, да получават и актуализират състояния на зададени задачи, както и да получават известия за рискове. Потребителите на Read Only могат също така да създават договори чрез функционалността на съветника (като например когато съветникът бъде стартиран от външни приложения, примерно Salesforce.com).

8.1.2 **IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Advanced Add-On**

Тази опция позволява на Клиента да използва всички Разширени функции с IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud Instance. Клиентът трябва да има съществуващ абонамент за IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud, за да закупи тази опция.

8.1.3 **IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Advanced Add-On**

Тази опция позволява на Клиента да използва всички Разширени функции с IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud Instance. Клиентът трябва да има съществуващ Абонамент за IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud, за да закупи тази опция.

8.1.4 **Оферти за производствени среди**

В тази категория се включват следните оферти:

- IBM Emptoris Contract Management on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side on Cloud for Non-Production Environment
- IBM Emptoris Contract Management For Commercial Banking Agreements on Cloud for Non-Production Environment

Тези оферти могат да се използват като част от производствените дейности на Клиента, включително, но не само, тестване, прецизиране на производителност, диагностика на неизправности, критерий за сравнение, междинни дейности, дейности по контрол на качеството и/или разработване на вътрешно използвани допълнения или разширения към IBM SaaS офертата чрез публикувани приложни програмни интерфейси. Трябва да се закупи отделна

Непроизводствена среда за всеки купен производствен Потребителски модел, ако Клиентът се нуждае от непроизводствени дейности за конкретен тип договор.

Приложение Б

IBM предоставя следното споразумение за ниво на обслужването ("СНО") за достъпност за IBM SaaS, което е приложимо, ако е указано в Лицензионния сертификат на Клиента или Документа по сделката:

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

1. Определения

- a. **Кредит за достъпност** – обезщетението, което IBM ще предостави в отговор на валидна Претенция. Кредитът за достъпност ще се прилага под формата на кредит или отстъпка по отношение на бъдеща фактура за цена 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 спазено през Договорен месец.
- c. **Договорен месец** – означава всеки пълен месец през срока, 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 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 обслужването.

2. Кредити за достъпност

- a. За да подаде Претенция, Клиентът трябва да подаде към помощния център за техническа поддръжка на IBM билет за поддръжка с Ниво на сериозност 1 за всяко Събитие в рамките на 24 часа след първото узнаване от страна на Клиента, че Събитието е имало ефект върху използването от страна на Клиента на IBM SaaS. Клиентът трябва да предостави цялата необходима информация относно Събитието, както и да помогне в разумни граници на IBM за определянето и решаването 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 настъпило основанието за Претенцията.
- c. Кредитите за достъпност се базират на продължителността на Престоя, измерен от времето, когато 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 СНО 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 Услуга в пакет (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 Услугата в пакет и не за месечната абонаментна такса за всяко индивидуално IBM SaaS. Клиентът може да подава само Претенции, свързани 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 съгласно IBM SaaS и СНО, 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 (1/12та) от годишната цена, която Клиентът плаща на IBM за IBM SaaS.

3. Нива на обслужване

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

Достъпност по време на Договорен месец	Кредит за достъпност (% от Месечната Абонаментна такса за Договорен месец, който е предмет на Претенция)
< 99,0%	2%
< 97,0%	5%
< 95,0%	10%

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

Пример: 500 минути общ Престой през Договорен месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни - 500 минути Престой = 42 700 минути <hr/> 43 200 общо минути	= 2% Кредит за достъпност за 98,8% Достигнато ниво на обслужване по време на Договорния месец
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------

4. Изключения

Това Споразумение за ниво на обслужването е достъпно единствено за Клиенти на IBM. Това Споразумение за ниво на обслужването 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 потребители, гости, участници и поканени лица с позволение на Клиента на IBM SaaS.