

IBM DemandTec

Условията на тези IBM Условия за употреба ("Условия за употреба" или "ToU") са в допълнение на тези на Международния договор на IBM за Passport Advantage или Международния договор на IBM за Passport Advantage Express, както е приложимо ("Договорът"). Прочетете внимателно тези IBM Условия за употреба, преди да използвате IBM SaaS и всеки свързан Разрешаващ софтуер (тези условия са определени по-долу). Клиентът може да използва IBM SaaS и разрешаващия софтуер, само ако Клиентът първо приеме тези Условия за употреба. Чрез поръчване, осъществяване на достъп или използване на IBM SaaS или Разрешаващ софтуер, или чрез щракване върху бутон "Приемам", Клиентът се съгласява с тези Условия за употреба.

АКО ПРИЕМАТЕ ТЕЗИ УСЛОВИЯ ОТ ИМЕТО НА КЛИЕНТ, ВИЕ ПОТВЪРЖДАВАТЕ И ГАРАНТИРАТЕ, ЧЕ ПРИТЕЖАВАТЕ ПЪЛНИ ПРАВА ДА ОБВЪРЖЕТЕ КЛИЕНТА С ТЕЗИ УСЛОВИЯ ЗА УПОТРЕБА. АКО НЕ ПРИЕМАТЕ ТЕЗИ УСЛОВИЯ ЗА УПОТРЕБА ИЛИ НЕ ПРИТЕЖАВАТЕ ПЪЛНИТЕ ПРАВА ДА ОБВЪРЖЕТЕ КЛИЕНТА С ТЕЗИ УСЛОВИЯ ЗА УПОТРЕБА, ТОГАВА ПО НИКАКЪВ НАЧИН НЕ ИЗПОЛЗВАЙТЕ ИЛИ НЕ УЧАСТВАЙТЕ В НЯКОЯ ОТ ФУНКЦИОНАЛНОСТИТЕ, ПРЕДЛОЖЕНИ КАТО ЧАСТ ОТ IBM SAAS, ИЛИ НЕ ИЗПОЛЗВАЙТЕ НИКАКЪВ РАЗРЕШАВАЩ СОФТУЕР.

Част 1 – Общи условия

1. Цел

Тези условия за употреба се отнасят до следния IBM SaaS:

1.1 IBM SaaS за търговци на дребно

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery

1.2 IBM SaaS за компании за потребителски продукти

- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

Единствено за целите на тези ToU, понятието "IBM SaaS" се отнася до специфични IBM SaaS оферти, изложени в този Раздел 1.

Клиентът може да използва IBM SaaS единствено по време на валиден абонаментен период.

2. Определения

Следните изрази ще бъдат със значенията, указани по-долу:

Брокер - означава Клиент, който представлява една или повече СР компании като техен търговски агент, обработващ покритията на седалището или на търговците на дребно .

СР компания, наета като брокер - означава СР компания, която наема брокер, за да ръководи нейното представителство пред търговците на дребно във връзка с планирането на промоции, подаване на оферти и други транзакции.

Потребителски продукти - означава всеки артикул или компонент от тях, произведен или разпространен за пряка продажба за даден клиент. "Потребителски продукти" например обхващат облекла и обувки, храни и напитки, домашни и лични принадлежности, трайни потребителски продукти и домашни приложения, нетрайни потребителски продукти, специални продукти и грижа за домашни любимци, но не включват автомобили, самолети, финансови инструменти, услуги или къщи.

СР компания - означава Клиент, който произвежда Потребителски продукти.

Разрешаващ софтуер - означава всяка програма или свързани материали, предоставени на Клиент от IBM или трета страна, като част от IBM SaaS офертата, за да се улесни достъпът и използването на IBM SaaS.

Включен търговец на дребно - означава търговец или търговци на дребно, заедно с които СР Клиентът се абонира да използва съответния IBM SaaS.

Услуги по активиране за платформа - означава Отдалечени услуги, изредени и описани в Раздел 6: Отдалечени услуги.

Продуктова/и категория/и - означава група от продукти (позната също като артикули или складова единица (SKU)), която отговаря на подобни потребителски нужди или която е взаимосвързана или заменима. Продукти, пласирани заедно в същата категория, трябва да бъдат логистично управлявани в запас. Крайното определяне, което съставя "Продуктова категория", ще зависи от разумното усмотрение на IBM.

Търговец на дребно - означава Клиент, ангажиран в продажбата на Потребителски продукти в малки и индивидуални партиди за пряка консумация от клиента.

Общи продажби - означава всички продукти, продадени на крайните потребители (в случай на Търговец на дребно) или на Включени търговци на дребно (в случай на СР компания) през всички канали.

Термините с главни букви, които не са определени в тези Условия за употреба, са определени в Договора.

3. Общи ценови условия

3.1 Метрики

Приложението е единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Приложението е софтуерна програма с уникално име. Трябва да бъдат получени достатъчни упълномощавания за всяко Приложение, предоставени за достъп и употреба 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. Даден Ангажимент се състои от професионални и/или обучителни услуги, включващи, но неограничено до събитие по обучение, бизнес анализ или базирано на резултат събитие на услуги. Трябва да бъдат придобити достатъчно упълномощавания, за да се покрие всеки Ангажимент.

Милион единици за преобразуване на приход (MRCU) са единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Единица за преобразуване на приход е независима от валутата мярка за Приходна сума, свързана с лицензирането на IBM SaaS. Специфични за дадена валута приходни суми трябва да бъдат преобразувани в MRCU в съответствие с таблицата, разположена на http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Трябва да бъдат придобити достатъчно упълномощавания за броя MRCU, изисквани за покриване на Прихода, обработван или управляван от IBM SaaS през периода за измерване, указан в Лицензионния сертификат на Клиента (PoE) или Документа по сделката.

Милиард единици за преобразуване на приход (BRCU) са единица мярка, чрез която IBM SaaS може да бъде придобит. Единица за преобразуване на приход е независима от валутата мярка за Приходна сума, свързан с IBM SaaS. Специфични за дадена валута приходни суми трябва да бъдат преобразувани в BRCU в съответствие с таблицата, разположена на http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Трябва да бъдат придобити достатъчно упълномощавания за броя BRCU, изисквани за покриване на Прихода, обработван или управляван от IBM SaaS през периода за измерване, указан в Лицензионния сертификат на Клиента (PoE) или Документа по сделката.

Определянето на Прихода за целите по изчисляване на броя MRCU или BRCU варира в зависимост от конкретната IBM SaaS оферта, както е изложено по-долу.

3.1.1 IBM SaaS за търговци на дребно

- a. За целите на изчислението на MRCU за следното:
- IBM DemandTec Price Management on Cloud
 - IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
 - IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
 - IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
 - IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud

Приход представлява Общите продажби от Първоначалния Клиент на Първоначалното местоположение.

- b. За целите на изчислението на MRCU за следното:
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
 - IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
 - IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud

Приход представлява Общите продажби на Първоначалния клиент на Първоначалното местоположение, генериран от продажби на рекламирани артикули. За целите на тези Условия за употреба, Рекламирани артикули са продукти, които са временно включени и/или с отстъпка или продадени под каквато и да било форма на реклама, включително без ограничения, временно намаляне на цената (TPR), споменато в реклама или циркулиращо съобщение, показани на вторично място във физическите магазини или на главната страница на уеб сайт и купони.

- c. За целите по изчисляване на MRCU за IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud – Приход представлява Общите продажби на Първоначалния клиент на Първоначалното местоположение, генериран от продажби на артикули с отстъпка. Артикули с отстъпка са продукти, продавани с постоянно намалена цена, като цяло с цел изчистване на излишния запас, което включва и разпродажби.
- d. За IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery Клиентът трябва да придобие достатъчно Упълномощавания за приложение за този IBM SaaS, което отговаря на Нивото приходи на Клиента, указано в таблицата по-долу. За целите на този IBM SaaS, Приход представлява Общите продажби на Първоначалния клиент на Първоначалното местоположение

Ниво 1 = до 3 BRCU

Ниво 2 = до 8 BRCU

Ниво 3 = до 15 BRCU

Ниво 4 = над 15 BRCU

3.1.2 IBM SaaS за компании за потребителски продукти

- a. За целите на изчисленията на MRCU за следното:
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
 - IBM DemandTec Post Event on Cloud

Приходът представлява Общите продажби на Първоначалния клиент на Първоначалното местоположение, генерирани от продажби на включени Продуктови категории на Включени търговци на дребно.

- b. За целите на изчисленията на MRCU за следното:
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
 - IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers

Приходът представлява Общите продажби на Първоначалния клиент на Първоначалното местоположение, генерирани от продажби на включени Продуктови категории.

- c. За целите на изчисленията на MRCU за следното:
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
 - IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program

Приходът представлява Общите продажби на Първоначалния клиент на Първоначалното местоположение, генерирани от продажби на включени Продуктови категории на Включени търговци на дребно в програмата.

- d. За целите по изчисляване на MRCU за IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program - Приход представлява Общите продажби на Първоначалния клиент на Първоначалното местоположение на Включения търговец на дребно в програмата
- e. За целите по изчисляване на MRCU за IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program - Приход представлява Общите продажби на Включен търговец на дребно на продукти, представени от Брокер.

3.1.3 Услуги по активиране на платформа

За всички Услуги по активиране на платформа Клиентът трябва да придобие достатъчно упълномощавания за ангажиране за Услугите по активиране на платформа, които отговарят на Нивото приходи на Клиента, както е указано в таблицата по-долу. За целите на тези Услуги по активиране на платформа, Приход представлява Общите продажби на Първоначалния клиент на Първоначалното местоположение

Ниво 1 = до 3 BRCU

Ниво 2 = до 8 BRCU

Ниво 3 = до 15 BRCU

Ниво 4 = над 15 BRCU

3.2 Цени и фактуриране

3.2.1 Настройка

Освен ако не е указано друго в приложимия Документ по сделката, IBM ще таксува еднократна такса за настройка след началното предоставяне на IBM SaaS. Условието за изчисляване и фактуриране ще бъде указано в този Документ по сделката и обявено съобразно него.

3.2.2 Опции за фактуриране

Платимата стойност за IBM SaaS е указана в Документа по сделката. Опциите за фактуриране за цената за IBM SaaS абонамент са както следва:

- Цялата сума на задължението (авансово)
- Месечно (на вноски)
- На четиримесечие (авансово)
- Годишно (авансово)

Абонаментната такса се фактурира годишно, на тримесечие или ежемесечно за продължителността на срока, указана в Документа по сделката. Дължимата стойност за всеки цикъл на фактуриране ще бъде базирана на годишната абонаментна такса и броя на циклите за фактуриране през годината.

3.2.3 Частични месечни такси

Частичната месечна такса е разпределената пропорционално дневна стойност, с която Клиентът ще бъде таксуван. Частичните месечни такси се изчисляват въз основа на оставащите дни от частичния месец, считано от датата, на която Клиентът е уведомен от IBM, че има достъп до IBM SaaS.

3.2.4 Отдалечени услуги

Отдалечените услуги ще бъдат таксувани на базата на всяко ангажиране. Отдалечените услуги ще бъдат заплащани на годишна, тримесечна или месечна база, както е указано в Документа по сделката.

4. Създаване на акаунт и достъп

Когато IBM SaaS потребителите се регистрират за акаунт ("Акаунт"), IBM може да предостави на IBM SaaS потребителя идентификатор и парола за Акаунт. Клиентът се задължава да гарантира, че всеки IBM SaaS потребител управлява и поддържа своята информация за Акаунт актуална. По всяко време Клиентът може да заяви, че всички Лични данни, предоставени като част от регистрирането за Акаунт или използването на IBM SaaS, да бъдат коригирани или премахнати от информацията за Акаунт, и тази информация ще бъде коригирана или премахната, но премахването може да предотврати достъпа до IBM SaaS.

Клиентът е отговорен за гарантирането, че всеки IBM SaaS Потребител защитава своите идентификатор и парола за Акаунт и контролира кой може да осъществи достъп до IBM SaaS потребителски акаунт или да използва IBM SaaS от името на Клиента.

5. Разрешаващ софтуер

Тази IBM SaaS оферта може да включва Разрешаващ софтуер, предоставен от IBM или трета страна доставчик. Ако Клиентът изтегли или инсталира даден Разрешаващ софтуер, Клиентът се съгласява да не използва този Разрешаващ софтуер за цели, различни от тези за улесняване или разрешаване на достъпа и използването на IBM SaaS от Клиента. Ако Разрешаващият софтуер е предоставен с отделно лицензно споразумение (например, IBM Международно лицензно споразумение за негаранционни програми ("ILAN") или друго лицензно споразумение на IBM или трета страна) по време на инсталирането или изтеглянето, това отделно споразумение ще ръководи неговото използване. Клиентът се съгласява, че Клиентът приема тези условия като приеме тези ToU или изтегли, инсталира или използва Разрешаващия софтуер.

Разрешаващият софтуер обхваща без ограничения следното:

IBM DemandТес Мениджър по публикации

IBM DemandТес Администрация по стратегическо планиране

6. Отдалечени услуги

От Клиентите могат да бъдат придобити следните отдалечени услуги на IBM SaaS:

- IBM DemandТес Ценово управление - Услуги по активиране на платформа
- IBM DemandТес Ценово оптимизиране - Услуги по активиране на платформа
- IBM DemandТес Ценово и рекламно оптимизиране - Услуги по активиране на платформа
- IBM DemandТес Рекламно оптимизиране - Услуги по активиране на платформа
- IBM DemandТес Рекламно планиране - Услуги по активиране на платформа

6.1 IBM отговорностите за IBM DemandТес Ценово управление – Услуги по активиране на платформа и DemandТес Рекламно планиране – Услуги по активиране на платформа

IBM ще:

- Работа с Клиента за придобиване на всички необходими полета за данни, както е изложено в съответния IBM Документ относно изисквания по отношение на приложимата SaaS оферта ("Данни за клиент").
- Получаване и зареждане на Клиентски данни ежеседмично или ежедневно и поддържане на интерфейса за превод на данни посредством стандартни средства. Може да бъдат изисквани допълнителни такси, ако Клиентът модифицира формата на Клиентските данни, заяви прехвърляне на файлове обратно до Клиента в различен формат или поиска от IBM да модифицира схеми на данни и скриптове за автоматизиране, за да се възползва от новите данни.
- Предоставяне на стандартни текущи услуги за управление на акаунт, които гарантират, че Клиентът има поддръжка, след като екипът по реализация се оттегли. Тази услуга за

управление на акаунт ще бъде предоставена дистанционно и няма да надвишава 6 часа на седмица.

6.2 IBM отговорностите за IBM DemandТес Ценово оптимизиране – Услуги по активиране на платформа, IBM DemandТес Ценово и рекламно оптимизиране – Услуги по активиране на платформа и IBM DemandТес Рекламно оптимизиране – Услуги по активиране на платформа

IBM ще:

- Работа с Клиента за придобиване на всички необходими полета за данни, както е изложено в съответния IBM Документ относно изисквания по отношение на приложимата SaaS оферта ("Данни за клиент").
- Получаване и зареждане на Клиентски данни ежеседмично или ежедневно и поддържане на интерфейса за превод на данни посредством стандартни средства. Може да бъдат изисквани допълнителни такси, ако Клиентът модифицира формата на Клиентските данни, заяви прехвърляне на файлове обратно до Клиента в различен формат или поиска от IBM да модифицира схеми на данни и скриптове за автоматизиране, за да се възползва от новите данни.
- Предоставяне на стандартно валидиране на данни за примерните продуктови категории. Валидирането на данни се състои от автоматизирани задания, работещи и проверяващи данни за потенциални грешки и нередности.
- Предоставяне на стандартни иконометрични примерни услуги за всяка продуктова категория в съответствие с Проектния план, чиито услуги обхващат създаването на примерни набори от данни, оценяващи модели, качество на оценяващия модел и модели за отстраняване на проблеми, когато е необходимо. Това обхваща първоначалното моделиране за всяка включена продуктова категория и непрекъснато моделира повторно на разумни етапи въз основа на динамиката на категорията, разумно оценена от IBM. В случай на повтаряне на данни от Клиент, IBM ще работи с Клиента, за да определи дали е гарантирано повторното зареждане на повторените исторически данни и повторното моделиране на засегнатите продуктови категории, което изисква допълнителни такси, които да бъдат договорени по това време.
- Предоставяне на стандартни текущи услуги за управление на акаунт, които гарантират, че Клиентът има поддръжка, след като екипът по реализация се оттегли. Тази услуга за управление на акаунт ще бъде предоставена дистанционно и няма да надвишава 6 часа на седмица.

6.3 Отговорности на Клиента

Клиентът е отговорен за осигуряване на следното:

- a. Стабилна изпълнителна поддръжка за проекта
- b. Пряк достъп за IBM ресурси, необходим за изпълнение на възложените Проектни дейности
- c. Подходящо ниво и брой ресурси на Клиента, които да работят по Проекта, включително:
 - IT програмист, който да работи с екипа на IBM по интегриране на данни за създаване и поддържане на подходящите интерфейси за данни
 - Представителите от бизнеса, които да гарантират изискванията на приложението, са подходящо преведени в съдържанието на извлеченията от данни
 - Изисква се стабилен проект екип, отдаден на техническата работа и на работата, свързана с бизнес процесите
- d. Съответна документация, свързана с преобразуване на данни
- e. Предаване на данни на Клиента в съответствие с одобрените времеви скали
- f. Данни на Клиента, които отговарят на формата на IBM, както е указано в текущия документ относно изискванията за данни на IBM
- g. Ресурси за навременно разглеждане на проблеми
- h. Клиентска поддръжка за гарантиране, че предоставената информация е вярна

Клиентът приема, че неизпълняването на горепосочените задължения може да повлияе върху възможността на IBM да предоставя Услуги за активиране на платформа за цените, посочени в приложимия Документ за сделката. Ако Услугите за активиране на платформа са забавени или ако цената на IBM за предоставяне на тези услуги се е увеличила в резултат на неизпълнението на Клиента на горепосочените задания или поради други обстоятелства извън контрола на IBM, може да са необходими допълнителни такси. Допълнителните такси и условията за таксуване за подобни услуги ще бъдат поръчвани отделно и указвани в Удостоверение за работа.

7. Спиране на IBM SaaS и прекратяване

7.1 Преустановяване на Достъп

В случай на нарушаване на Условията за употреба, на Договора или на Политиката за приемлива употреба, злоупотреба с интелектуална собственост на IBM или нарушаване на приложимото законодателство от IBM SaaS потребител, IBM си запазва правото да преустанови или анулира достъпа на нарушилия потребител на IBM SaaS до IBM SaaS, и/или да изтрие съдържанието на нарушилия потребител на IBM SaaS по всяко време. IBM ще уведоми Клиента за всяко действие по преустановяване или анулиране.

7.2 Прекратяване

IBM може да спре достъпа на Клиента до IBM SaaS поради причина, ако Клиентът не спазва условията на Договора или на тези ToU, и това неспазване не е поправимо в рамките на разумен период от време след получаването на писмено уведомление от IBM. След прекратяването, достъпа на Клиента и други права за IBM SaaS ще бъдат анулирани и прекратени. В този случай Клиентът и неговите IBM SaaS Потребители трябва да прекратят всяка последваща употреба на IBM SaaS и да унищожат всички копия на асоциирания Разрешаващ софтуер, притежавани или контролирани от Клиента.

8. Подновяване на абонаментен период

8.1 Автоматично подновяване на абонаментен период

Клиентът може да поднови изтичащия IBM SaaS Абонаментен период чрез писмена оторизация за подновяване (например формуляр за поръчка, писмо за поръчка, поръчка за покупка), преди датата на изтичане, в съответствие с условията на Договора.

АКО IBM НЕ ПОЛУЧИ ПОДОБНА ОТОРИЗАЦИЯ ДО ДАТАТА НА ИЗТИЧАНЕ, ИЗТИЧАЩИЯТ IBM SaaS АБОНАМЕНТЕН ПЕРИОД СЕ ПОДНОВЯВА АВТОМАТИЧНО ЗА СРОК ОТ ЕДНА ГОДИНА ПРИ СЪЩАТА ЦЕНА И ЧЕСТОТА НА ФАКТУРИРАНЕ, ОСВЕН АКО ПРЕДИ ДАТАТА НА ИЗТИЧАНЕ IBM НЕ ПОЛУЧИ ИЛИ ПРЯКО ОТ КЛИЕНТА, ИЛИ ЧРЕЗ ПРЕКУПВАЧА НА КЛИЕНТА, АКО Е ПРИЛОЖИМО, ПИСМЕНО ИЗВЕСТИЕ ОТ КЛИЕНТА, ЧЕ ТОЙ НЕ ЖЕЛАЕ ПОДНОВЯВАНЕ. В ПРОТИВЕН СЛУЧАЙ КЛИЕНТЪТ СЕ СЪГЛАСЯВА ДА ЗАПЛАЩА ЦЕНАТА ЗА ПОДОБНО ПОДНОВЯВАНЕ.

Следните IBM SaaS оферти и отдалечени услуги са предмет на автоматично подновяване на Абонаментен период:

- IBM DemandTec Advanced Analytics Managed Cloud Delivery
- IBM DemandTec Ценово управление - Услуги по активиране на платформа
- IBM DemandTec Ценово оптимизиране - Услуги по активиране на платформа
- IBM DemandTec Ценово и рекламно оптимизиране - Услуги по активиране на платформа
- IBM DemandTec Рекламно оптимизиране - Услуги по активиране на платформа
- IBM DemandTec Рекламно планиране - Услуги по активиране на платформа

8.2 Изисквано подновяване от Клиент

В случай че упълномощаването на даден Клиент за IBM SaaS не включва автоматично подновяване, тогава IBM SaaS не е предмет на автоматично подновяване и Клиентът може да поднови даден Абонаментен период като направи поръчка директно с IBM или чрез прекупвач на IBM, ако е приложимо.

Следните IBM SaaS оферти не подлежат на автоматично подновяване на Абонаментния период:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud

- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Brokers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Manufacturers in program
- IBM DemandTec Deal Management on Cloud for Brokers in program

9. Обновления; приложими условия и оторизация за автоматични обновления

Тези Условия за употреба се прилагат за всички подобрения, модификации, изменения, поправки, обновявания, допълнения, допълнителни компоненти и подменения за IBM SaaS (наричани общо "Обновления"), които IBM може да предостави или да направи достъпни за IBM SaaS, предмет на всички допълнителни условия, предоставени от IBM, приложими за тези Обновления. Клиентът упълномощава IBM, и се съгласява, че IBM може, в съответствие със стандартните работни процедури на IBM, автоматично да предава, осъществява достъп до, инсталира и по друг начин да предоставя Обновления за IBM SaaS, без предизвестие или нужда от съгласие. IBM няма задължение и нищо в тези Условия за употреба не следва да се счита за изискване към IBM да създава, осигурява или инсталира Обновления.

10. Обновления на Условията за употреба

IBM си запазва правото проспективно да модифицира тези Условия за употреба, да отчита всички Обновявания, които IBM може да осигури или предостави за IBM SaaS по време на Абонаментния период, и както се изисква от приложимото законодателство, като предостави предизвестие от поне тридесет (30) дни за подобни модифицирани условия на Клиента. Подновяванията на абонамент ще бъдат ръководени от действащите Условия за употреба по време на подновяването.

11. Техническа поддръжка

Техническата поддръжка за IBM SaaS и Разрешаващ софтуер, както е приложимо, е включена по време на Абонаментния период. Възможностите за техническа поддръжка са подробно описани на <http://www.demandtec.com/support>

Елементи, които не се покриват от техническата поддръжка

Техническата поддръжка не включва подпомагане при:

- а. проектирането и разработването на приложения,
- б. проблеми, възникнали при употреба на IBM SaaS от Клиента в работна среда, различна от указаната, или
- в. подпомагане при продукти и услуги на Клиента или трети страни, или проблеми, възникнали при употреба на IBM SaaS с продукти и услуги на Клиента или трета страна.

12. Поверителност на данните и защита на данните

12.1 Задължения на Клиента

Във връзка с всички Лични данни, предоставени от или чрез Клиента на IBM, Клиентът ще бъде отговорен като единствен контролер на лични данни за спазването на всички приложими закони за

защита на данни или подобни закони, като например, но без да се ограничава само до, Директива ЕС 95/46/ЕС (и закони, прилагащи тази Директива), която регулира обработването на Лични данни, включително специални категории данни, тъй като такива термини са определени в тази Директива (и законите, прилагащи тази Директива).

Клиентът се съгласява да се съобрази с всички законово изисквани съгласия, оторизации и одобрения, и да направи всички необходими заявления, преди да (i) включи Лични данни в Съдържанието и да (ii) използва Разрешаващия софтуер и IBM SaaS.

Клиентът потвърждава и приема, че е единственото отговорно лице за всички Лични данни, които може да се съдържат в Съдържанието, включително всяка информация, споделена от IBM SaaS Потребител с трети страни от името на Клиента. Клиентът е единственото отговорно лице за определяне на целите и начините за обработване на Личните данни от IBM съгласно тези Условия за употреба, включително, че това обработване, съгласно инструкциите на Клиента, няма да постави IBM в нарушение на приложимите закони за защита на данните.

IBM SaaS не е предназначен за съхранение или получаване на Поверителна лична информация или Защитена здравна информация (както е определено по-долу), под каквато и да е форма, и Клиентът ще бъде отговорен за приемливи разходи и други суми, които IBM може да понесе, свързани с такава информация, предоставена на IBM, или за загубата или разкриването на такава информация от IBM, включително такива, произлизащи от жалби от трети лица. "Поверителна лична информация" е: 1) Лични данни, загубата на които би довела до изискване за известие за нарушение на данните, и включва, но не е ограничена само до, финансова информация, национален идентификационен номер (напр. Социален осигурителен номер (SIN), Номер за социално осигуряване (SSN)) или друг издаван от правителството идентификационен номер, като например номер на свидетелство за управление на МПС или паспорт, номер на банкова сметка, номер на кредитна карта или дебитна карта; и 2) Лични данни, свързани с раса или етнически произход, сексуална ориентация или политически възгледи или религиозни, идеологични или философски вярвания или дейности, или членство в търговски съюз. "Защитена здравна информация" е "индивидуално определима здравна информация", както е определено в Закона за преносимост и отчетност на здравната информация от 1996 г. ("HIPAA"), изменен.

Клиентът се съгласява, че когато IBM определи, че е полезно за неговото предоставяне на IBM SaaS, IBM може да прехвърли Съдържание, включително Лични данни, през държавна граница до лицата и държавите, съобщени на Клиента. Клиентът се съгласява IBM SaaS да бъде предоставен от тези лица в тези държави, и е единственото отговорно лице за определянето дали даден трансфер на Лични данни през държавна граница, съгласно условията на тези Условия за употреба, отговаря на приложимите закони за защита на данните. IBM ще сътрудничи на Клиента, за сметка на Клиента или за сметка на контролера на данни на Клиента, при неговото изпълнение на всяко правно изискване, включително придобиването на задължителни разрешителни.

Ако IBM направи промяна на начина, по който обработва или защитава Лични данни като част от IBM SaaS, и тази промяна причини Клиентът да не съответства на законите за защита на данни, които са приложими за него, Клиентът може да прекрати текущия Абонаментен период за засегнатия IBM SaaS, като предостави писмено предизвестие на IBM в рамките на тридесет (30) дни след като IBM е известил на Клиента за промяната. Всяко такова прекратяване няма да задължава IBM да връща пари или да кредитира Клиента.

12.2 Задължения на IBM

ще обработва единствено Лични данни по начин, който е необходим в разумни граници за предоставянето на IBM SaaS, и само с тази цел.

IBM ще обработва единствено Лични данни при предоставянето на IBM SaaS, както е описано от IBM, и Клиентът се съгласява, че описанието, предоставено от IBM, е съответстващо на инструкции за обработка на Клиента.

След писмена заявка от Клиента, последвала прекратяване или изтичане на или тези Условия за употреба, или на Договора, IBM ще унищожи или върне на Клиента цялото Съдържание, определено от Клиента като Лични данни.

Ако от Клиента или контролер на данни на Клиента се изисква по приложимите закони за защита на данните да предостави информация относно или достъп до Личните данни на дадено лице или на съответния орган, IBM ще сътрудничи с Клиента при предоставянето на такава информация или достъп.

12.3 Защита на Съдържанието

Въпреки всички клаузи на Договора:

- a. IBM няма да разкрива преднамерено или да използва Съдържание на Клиента, освен за работа с и изпълнение на IBM SaaS, както е предвидено в този Договор, предмет на спазването на приложимото законодателство от IBM; и
- b. IBM ще обработва само Съдържание на Клиента в системи, използвани за хостване и работа с IBM SaaS, в които IBM е приложил практиките и процедурите за защита, споменати в раздел 12.4.

12.4 Практики за защита

IBM прилага и поддържа практики и процедури, които могат да бъдат променяни периодично, по отношение на системите, използвани за хостване и работа с IBM SaaS. Тези практики и процедури са проектирани да намалят уязвимостта на нашите системи от случайни загуби, незаконни влизания, неоторизиран достъп, разкриване или промяна на информация, или незаконни действия, които могат да попречат на, да злоупотребят с или по друг начин да повредят Съдържанието или употребата от страна на Клиента на IBM SaaS. Описание на практиките и процедурите, приложими за IBM SaaS, включително приложимите технически и операционни мерки, е достъпно за Клиента след заявка. Клиентът е отговорен за определянето дали тези практики и процедури са подходящи, за да отговорят на изискванията на Клиента. Чрез използването на IBM SaaS, Клиентът признава приемането от негова страна на IBM практиките и процедурите и тяхната адекватност за целите на Клиента. Освен съгласно конкретно указаното в Практиките за защита за IBM SaaS, IBM не дава гаранции относно каквито и да е функции за защита.

13. Спазване на приложимия закон за износ

Всяка страна се съгласява да спазва всички приложими закони и разпоредби за внос и износ, включително тези на САЩ по отношение на ембаргото и разпоредбите за санкциониране и забраните по отношение на износ от определени крайни потребители или за забранени крайни употреби (включително ядрени, космически или ракетни, и химически и биологични оръжия). Клиентът удостоверява, че Съдържанието няма, като цяло или отчасти, да бъде контролирано от Регламента на САЩ за международния трафик на оръжия (ITAR). Клиентът признава, че IBM може да използва глобални ресурси (непостоянни представители, използвани на местно ниво, и персонал с местоположение по целия свят), за да оказва дистанционна подкрепа за доставката на IBM SaaS. Клиентът удостоверява, че нито едно Съдържание, достъпно за IBM относно IBM SaaS, няма да изисква лиценз за износ или е ограничено от износа до всеки глобален ресурс или персонал на IBM съгласно приложимите закони за контрол на износа.

14. Освобождение от отговорност

Клиентът се съгласява да предпазва, защитава и да освобождава от отговорност IBM спрямо жалби от трети страни, произлизащи от или свързани с: 1) нарушаване на Политиката за приемлива употреба от Клиента или всеки IBM SaaS потребител; или 2) Съдържание, създадено в IBM SaaS или предоставено, качено или прехвърлено в IBM SaaS от Клиента или всеки IBM SaaS потребител.

15. Нарушение на авторското право

Политиката на IBM е да уважава правата върху интелектуална собственост на другите. За да докладвате нарушение на авторското право на материал, моля, посетете страницата за обявления, свързани със Закона за авторските права в цифровото хилядолетие на адрес <http://www.ibm.com/legal/us/en/dmca.html>.

16. Гаранция и изключения

16.1 Ограничена гаранция

IBM гарантира, че IBM SaaS ще бъде в съответствие с неговите спецификации, които са публикувани и предоставени от IBM. Клиентът се съгласява, че подобни спецификации могат да бъдат предоставени само на английски език, освен ако не се изисква друго съгласно местен закон без възможност за договорен отказ или ограничение.

Ако IBM SaaS не функционира според гаранцията, и IBM не може да го поправи, IBM ще предостави на Клиента разпределено на вноски възстановяване на разходи, предплатени от

Клиента, и правото на Клиента да използва IBM SaaS ще бъде прекратено. Тази ограничена гаранция остава в сила по време на Абонаментния период за IBM SaaS офертата.

17. Уникални условия на IBM SaaS офертата

17.1 Изисквания за данни

Клиентът разбира и се съгласява, че за да използва някой от IBM SaaS, предоставян на дребно, Клиентът трябва да предостави на IBM продукт, финансови и други данни, както е посочено в Документа относно изискванията за данни за продажби на дребно на IBM, който е в сила към деня, на който данните са предоставени ("Данни относно търговец на дребно"). Копие на текущия Документ за изисквания за данни на търговци на дребно може да бъде намерено на <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> и е предмет на модифициране от IBM от време на време, по преценка на IBM.

Клиентът разбира и се съгласява, че за да използва някой от потребителските продукти IBM SaaS, Клиентът трябва да предостави на IBM продукт, финансови и други данни, както е посочено в Документа относно изискванията за CP данни, който е в сила към датата, на която данните са предоставени ("CP данни" и, заедно с Данни относно търговец на дребно, "Данни за клиент"). Копие на текущия Документ относно изисквания за CP данни може да бъде намерено на <http://www.demandtec.com/mydemandtec/supportdocs> и той е предмет на изменения от IBM от време на време, по негова лична преценка.

Всички данни на даден Клиент трябва да бъдат разглеждани като "Съдържание" за целите на този Договор.

17.2 IBM SaaS Информация за потребителски профил

Във връзка с използването на IBM SaaS от Клиента, Клиентът потвърждава и се съгласява, че: i) IBM SaaS потребителските имена, права, имена на компании и снимки могат да бъдат публикувани от IBM SaaS потребител като част от профил ("Профил") и този Профил може да бъде прегледан от други IBM SaaS потребители, и ii) Клиентът може по всяко време да заяви коригирането или премахването на IBM SaaS Потребителски профил от IBM SaaS, и този Профил ще бъде коригиран или премахнат, но премахването може да предотврати достъпа до IBM SaaS.

17.3 Даване на лиценз

- a. Всеки търговец на дребно, който се договаря с IBM да използва IBM SaaS като част от програмата "Hub and Spoke" (напр. IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud, IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud и IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud), предоставя с това на IBM ограничен, неизключителен лиценз през целия Абонаментен период да използва, копира, съхранява, записва, предава, поддържа, изобразява, преглежда, отпечатва или използва по друг начин подобни данни относно данните за търговеца на дребно единствено до обхвата, който е нужен за предоставяне на подобен IBM SaaS на CP търговските партньори на търговеца на дребно, които са се абонирани за подобен IBM SaaS.
- b. В допълнение, всеки Клиент (без значение дали Търговец на дребно или CP компания) предоставя на IBM неизключителен лиценз ("Лиценз за проучване") през целия Абонаментен период за анализиране, използване, копиране, съхраняване, записване, предаване, поддържане, изобразяване, преглеждане, отпечатване или използване по друг начин на данни на Клиент за целите по проучване или събиране на данни, при условие че IBM първо премахне всички характеристики, които тези данни на Клиент могат да разкрият i) идентичността на Клиента или ii) всички поверителни или свързани със собственост аспекти на вътрешните бизнес процеси на Клиента и допълнително при условие че Клиентът може да се включи към Лиценза за проучване чрез писмено известяване на IBM относно това към момента на подписване на първоначалния приложим Документ на сделката.
- c. Всяка CP компания, придобиваща упълномощаване да използва IBM SaaS като част от програмата "Hub and Spoke" (напр. IBM DemandTec Advanced Deal Management on Cloud for Manufacturers in program, IBM DemandTec Shopper Insights on Cloud for Manufacturers in program и IBM DemandTec Assortment Optimization on Cloud for Manufacturers in program) може да използва единствено IBM SaaS като част от програмата на Включения търговец на дребно и с данните за продажби и продуктовете данни на Търговеца на дребно. Използването на IBM SaaS или данните относно продажби или продуктовете данни на Включения търговец на дребно за всяка друга цел не е разрешено.

17.4 Връзки към веб сайтове на трети страни или други услуги

Ако Клиентът или даден потребител на IBM SaaS предаде съдържание до веб сайт или друга услуга на трети страни, които са свързани или достъпни от IBM SaaS, Клиентът и потребителят на IBM предоставят на IBM съдържанието, за да разрешат такова предаване на съдържание, но подобно взаимодействие е единствено между Клиента и веб 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.

18. Общи

Ако някоя клауза на тези Условия за употреба бъде счетена за невалидна или неприложима, останалите клаузи на тези Условия за употреба остават в пълна сила и действие. Всяка от страните може по всяко време да изиска от другата страна да изпълни стриктно задълженията си. Всички условия от тези Условия за употреба, които по своя характер се простират отвъд прекратяването на тези Условия за употреба или приложимия Абонаментен период, остават в сила докато бъдат изпълнени, и важат за съответните им правоприменици.

19. Цялостност на договора

Пълното споразумение между страните, заменящо всички предишни устни или писмени съобщения между Клиента и IBM, се състои от тези Условия за употреба и Договора. Ако съществува конфликт между условията на тези Условия за употреба и Договора, тогава тези Условия за употреба имат приоритет над Договора.

Допълнителни или различни условия във всяко писмено съобщение от Клиента (като например поръчка за покупка, потвърждение или електронна поща) са невалидни. Тези Условия за употреба могат да бъдат коригирани, само както е заложено в настоящото.

Част 2 - Специфични за страната условия

Следните условия подменят или модифицират споменатите условия в Част 1. Всички условия в Част 1, които не са променени от тези поправки, остават немодифицирани и в сила. Тази част 2 е съставена от поправки на тези Условия за употреба и е организирана, както следва:

- Поправки за страните от Северна и Южна Америка,
- Поправки за страните от Азиатско-тихоокеанския регион; и
- Поправки за страните в Европа, Близкия Изток и Африка.

ПОПРАВКИ ЗА СТРАНИТЕ ОТ СЕВЕРНА И ЮЖНА АМЕРИКА

БЕЛИЗ, КОСТА РИКА, ДОМИНИКАНСКА РЕПУБЛИКА, ЕЛ САЛВАДОР, ХАИТИ, ХОНДУРАС, ГВАТЕМАЛА, НИКАРАГУА И ПАНАМА

АРЖЕНТИНА, БРАЗИЛИЯ, ЧИЛИ, КОЛУМБИЯ, ЕКВАДОР, МЕКСИКО, ПЕРУ, УРУГВАЙ, ВЕНЕЦУЕЛА

БРАЗИЛИЯ

СЪЕДИНЕНИ АМЕРИКАНСКИ ЩАТИ

ПОПРАВКИ ЗА СТРАНИТЕ ОТ АЗИАТСКО-ТИХООКЕАНСКИЯ РЕГИОН

АВСТРАЛИЯ

БАНГЛАДЕШ, БУТАН И НЕПАЛ

ЯПОНИЯ

НОВА ЗЕЛАНДИЯ

ПОПРАВКИ ЗА СТРАНИТЕ В ЕВРОПА, БЛИЗКИЯ ИЗТОК, АФРИКА (ЕМЕА)

СТРАНИ ЧЛЕНКИ НА ЕВРОПЕЙСКИЯ СЪЮЗ

Следното се добавя към Раздел 16: Гаранция и Изключения:

В Европейския съюз ("ЕС") потребителите имат законови права, управляващи продажбата на потребителски стоки, според приложимото национално законодателство. Подобни права не се засягат от уговорките, изложени в този раздел 16: Гаранции и Изключения.

АВСТРИЯ

БАХРЕЙН, КУВЕЙТ, ОМАН, КАТАР, САУДИТСКА АРАБИЯ И ОБЕДИНЕНИ АРАБСКИ ЕМИРСТВА

ГЕРМАНИЯ

ИРЛАНДИЯ

ИРЛАНДИЯ И ОБЕДИНЕНОТО КРАЛСТВО

Споразумение за ниво на услуга

Това Споразумение за ниво на услуга (SLA) за следния IBM SaaS:

- IBM DemandTec Price Management on Cloud
- IBM DemandTec Price Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Planning on Cloud
- IBM DemandTec Promotion Execution on Cloud
- IBM DemandTec Markdown Optimization on Cloud
- IBM DemandTec Deal Management for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Shopper Insights for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Assortment Optimization for Retail on Cloud
- IBM DemandTec Customer Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Trade Planning on Cloud
- IBM DemandTec Strategic Marketing Planning on Cloud for Manufacturers
- IBM DemandTec Post Event on Cloud

IBM предоставя това SLA на своите клиенти, което е предмет на следните условия. Ще се прилага версията на това SLA, което понастоящем е в процес на стартиране или подновяване на условията на Вашия абонамент. Вие разбирате, че това SLA не учредява гаранция за Вас.

1. Определения

- a. "Оторизирано лице за контакт" означава лице, което Вие сте посочили пред IBM, което е оторизирано да предявява искания съгласно това SLA.
- b. "Кредит за достъпност" означава защитата, която IBM ще предостави за доказано искане. Кредитът за достъпност ще се прилага под формата на кредит или отстъпка по отношение на цени на бъдеща фактура или абонамент за услугата.
- c. "Иск" означава иск, подаден от оторизирано лице за контакт до IBM съгласно това SLA, че дадено ниво на услугата не е съответствало през даден Договорен месец.
- d. "Договорен месец" означава всеки пълен месец през Абонаментния период, отчетен от 12:00 сутринта GMT на първия ден на месеца до 11:59 вечерта GMT на последния ден на месеца.
- e. "Клиент" или "Вие" или "Ваш" означава субект, който се абонира за Услугата директно от IBM, и не попада по условие в каквито и да е задължения в материално отношение, включително задължения за плащане, по своя договор с IBM за Услугата.
- f. "Престой" означава период от време, през който обработващата производствена система за Услугата е спряла и всички Ваши потребители не могат да използват Услугата, за която имат подходящите разрешения; при условие обаче че Престоят не обхваща периода от време, през което Услугата не е била достъпна в резултат на:
 - Планиран престой на системата.
 - Форсмажорни обстоятелства.
 - Проблеми с Потребителя или приложения, оборудване или данни на трета страна.
 - Действия или бездействия на клиент или трета страна (включително всеки, получаващ достъп до услугата посредством Ваши пароли или оборудване).
 - Всяко непридържане към изискваните системни конфигурации и поддържани платформи за достъп до услугата.
 - Съответствие на IBM с всички проекти, спецификации или инструкции, предоставени от Клиента или трета страна от името на Клиента.

- g. "Събитие" означава обстоятелство или група обстоятелства, взети заедно, които имат за резултат несъответствие спрямо нивото на услугата.
- h. "Форсмажорни обстоятелства" означават природни бедствия, тероризъм, трудово действие, пожар, наводнение, земетресение, размирица, война, правителствени действия, заповеди или ограничения, вируси, отказ за работа и друго злонамерено действие, грешки при свързване с устройство или мрежа, или друга причина за недостъпност на услугата, което попада извън подходящата област на контрол на IBM.
- i. "Планиран престой на системата" означава планирано прекъсване на услугата поради профилактика на услугата.
- j. "Ниво на услугата" означава стандарт, посочен по-долу, чрез който IBM измерва нивото на услугата, която предоставя в това SLA.
- k. "Услуга" означава Услугата, за която се прилага това SLA, както е показано на първата страница на това SLA. Това SLA се прилага индивидуално за всяка услуга, а не в комбинация.

2. Кредити за достъпност

За да имате право да подадете иск, трябва да сте регистрирали заявка за поддръжка за всяко събитие в отдела за клиентска поддръжка на IBM за приложимата услуга, в съответствие с процедурата на IBM за отчитане на проблеми с поддръжката от ниво на сериозност 1. Трябва да предоставите пълната необходима подробна информация относно Събитието, включително времето, по което за първи път сте били повлияни от Събитието, и да съдействате по подходящ начин на IBM по отношение на диагностицирането и откриването на решение на събитието до степента, необходима за заявки за поддръжка за ниво на сериозност 1. Подобна заявка трябва да бъде регистрирана в рамките на двадесет и четири (24) часа от първото узнаване, че събитието влияе върху използването на услугата.

Вашето оторизирано лице за контакт трябва да подаде Вашия иск за Кредит за достъпност, не по-късно от три (3) работни дни след края на договорения месец, който е предмет на иска.

Вашето оторизирано лице за контакт трябва да предостави на IBM всички приемливи данни по отношение на иска, включително, но не ограничено до, подробни описания на всички съответни събития и нива на услуги, които са съобщени като несъответстващи.

IBM ще измери вътрешно общия комбиниран Престой по време на всеки Договорен месец, приложим за съответното Ниво на услуга, показано на таблицата по-долу. Кредитите за достъпност ще бъдат базирани на продължителността на Престоя, измерена от отчетеното от Вас време, по което за първи път сте били повлияни от Престоя. За всеки валиден иск IBM ще приложи най-високия приложим Кредит за достъпност, въз основа на постигнатото Ниво на услуга по време на всеки Договорен месец, както е показано в таблиците по-долу. IBM няма да поеме отговорност за множество Кредити за достъпност за същото(същите) Събитие(я) в същия Договорен месец.

Общите предоставени Кредити за достъпност по отношение на всеки Договорен месец не трябва при никакви обстоятелства да надвишават дванадесет процента (12%) от една дванадесета (1/12) от годишната цена, платена от Вас на IBM за Услугата.

IBM ще използва своята разумна преценка, за да провери исковете, въз основа на информацията, налична в записите на IBM, която ще има предимство в случай на несъответствие с данните във Вашите записи.

ПРЕДОСТАВЕНИТЕ ВИ КРЕДИТИ ЗА ДОСТЪПНОСТ В СЪГЛАСНО ТОВА SLA СА ВАШАТА ЕДИНСТВЕНА И ИЗКЛЮЧИТЕЛНА ЗАЩИТА ПО ОТНОШЕНИЕ НА ВСЕКИ ИСК.

3. Нива на услуга

Достъпност на Услугата по време на Договорен месец

Постигнато Ниво на услуга	Кредит за достъпност (% от месечната цена на абонамент за Договорен месец, който е предмет на даден иск)
97.00% – 99.00%	2%

95.00% – 96.99%	5%
По-малко от 95.00%	12%

Процентът на "Постигнато ниво на услугата" се изчислява като: а) общ брой минути в Договорен месец минус б) общ брой минути на Престой през Договорен месец, разделен на в) общия брой минути през Договорен месец, а резултатната дроб е представена като процент.

Пример: 540 минути общ Престой по време на Договорен месец

Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни — 540 минути престой = 42,660 минути <hr/> Общо 43 200 минути в Договорен месец с 30 дни	= 2% Кредит за достъпност за 98.75% Постигнато Ниво на услуга
--	--

4. Изключения

Това SLA е достъпно единствено за клиенти на IBM. Това SLA не се прилага при следните:

- Бета и тестови услуги.
- Непроизводствени среди, включително, но без да се ограничава само до, тестване, възстановяване след бедствие, Q&A или разработване.
- Искове, направени от потребители, гости и участници в Услугата на Клиент на IBM.
- Ако сте нарушили някакво материално задължение при условията за ползване, политиката за допустима употреба или своя договор за услугата, включително без ограничения, нарушение на някое задължение за плащане.