

IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

IBM Omni-Channel Merchandising

Условията за употреба ("ToU") 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. При поръчка, осъществяване на достъп или използване на IBM SaaS, Клиентът приема тези Условия за употреба.

Условията за употреба (ToU) се уреждат с Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage Express или Международния договор на IBM за избрани IBM SaaS оферти, както е приложимо ("Договор") и заедно с Условията за употреба (ToU) съставляват пълния договор. Условията за употреба (ToU) се уреждат с Международния договор на IBM за Passport Advantage, Международния договор на IBM за Passport Advantage

1. IBM SaaS

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

- IBM Price Management
- IBM Price Optimization
- IBM Promotion Optimization
- IBM Promotion Planning
- IBM Promotion Execution
- IBM Markdown Optimization
- IBM Deal Management
- IBM Deal Management: Bill Distribution Module
- IBM Basket Insights
- IBM Shopper Insights
- IBM Assortment Optimization
- Предварителен преглед на IBM Omni-Channel Merchandising

2. Определения

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

Потребителски продукти или CP – означава всеки артикул или негов компонент, който е бил произведен или предоставен за директна продажба на потребител. С помощта на примери "Потребителските продукти" включват облекло и обувки, храни и напитки, продукти за дома и лична грижа, дълготрайни потребителски стоки и домашни уреди, недълготрайни потребителски стоки, специални стоки, продукти за грижа за домашните любимци, но не включват автомобили, самолети, финансови инструменти, услуги или къщи.

Включени търговски дейности – означава подразделението, бизнес отдела или канала (например физически магазини срещу онлайн търговия), във връзка с които Клиентът се абонира за използване на IBM SaaS.

Включена география – означава географията, в която Клиентът се абонира за използване на IBM SaaS.

Търговец на дребно – означава Клиент, ангажиран в продажбата на Потребителски продукт в малки или индивидуални партии за директно използване от потребителя.

Общо продажби – означава брутното количество пари от продажби на юридическото лице, което се абонира за услугата IBM SaaS, които се извличат от продадените продукти във Включените

търговски дейности през последните пълни дванадесет месеца преди първоначалния срок или подновяването на срока.

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

3. Метрики за таксуване

Продажбата на IBM SaaS се извършва съгласно една от следните метрики за таксуване, съобразно посоченото в Документа по сделката:

- a. **Единица за преобразуване на милион приходи (MRCU)** е 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 IBM SaaS. Специфичните за валутата суми на приходи трябва да бъдат преобразувани в RCU в съответствие с таблицата, която се намира в Таблицата за преобразуване на единици (http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html). Всяко правомощие за MRCU представлява един милион RCU. Трябва да бъдат придобити достатъчно MRCU правомощия, за да се покрие сумата на обработения или ръководения през IBM SaaS Приход по време на измервателния период, посочен в Лицензионния сертификат (PoE) или или Документа по сделката на Клиента.
- b. **Ангажимент** – е единица мярка, чрез която услугите могат да бъдат придобити. Даден Ангажимент се състои от професионални услуги и/или услуги по обучение, свързани с IBM SaaS. Трябва да бъдат придобити достатъчно правомощия, за да се покрие всеки Ангажимент.

Забележка: определението/обхватът на Приходите се променя при различните IBM SaaS оферти, както е изложено по-долу:

| IBM SaaS | Определение на Приходи |
|--|---|
| IBM Price Management IBM Basket Insights IBM Shopper Insights IBM Assortment Optimization IBM Deal Management IBM Deal Management: Bill Distribution Module | Приходите представляват Общият брой продажби на Включените търговски дейности. |
| IBM Price Optimization | Приходът е Общите продажби, които Клиентът възнамерява да оптимизира (даден абонамент може да бъде ограничен до част от Включените търговски дейности). |
| IBM Promotion Optimization IBM Promotion Planning IBM Promotion Execution | Приходите са Общият брой продажби на Включените търговски дейности, които са генерирани от продажбите на Промотираните елементи. За целите на този IBM SaaS, Промотираните елементи са продукти, които са били временно отличени и/или с намалена цена или продадени при промоция от всякакъв вид, включително но не само с временно намаляване на цената (TPR), споменаване в реклама или листовка, показване на друго място от физическите магазини или на главната страница на уеб сайт и купони. Промотираните елементи не включват Елементите с намалена цена. |

| IBM SaaS | Определение на Приходи |
|---------------------------|---|
| IBM Markdown Optimization | Приходите са Общият брой продажби на Включените търговски дейности, които са генерирани от продажбите на Елементи с намалена цена. За целите на този IBM SaaS, Елементите с намалена цена се продават с постоянно намалена цена, обикновено насочени към изчистване на излишните наличности, което включва разпродажбите. |

3.1 Услуги по активиране на платформа

За целите на Услугите по активиране на платформа, Приходите са Общите продажби на Включените търговски дейности.

За да определи подходящото ниво на Услуги по активиране на платформа за закупуване, Клиентът трябва първо да определи съответните Единици за преобразуване на милиард приходи (BRCU), които важат за неговата компания. BRCU е независимо от валутата измерване на сумата на Приходите, свързани с IBM SaaS. Приходните суми в конкретна валута трябва да бъдат преобразувани в Единица за преобразуване на приход (RCU) в съответствие с таблицата, намираща се на http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table. Всяко правомощие за BRCU представлява един Милиард (10 на 9-та степен) RCU. Изчислените BRCU трябва да покриват сумата на обработените или управляваните Приходи от IBM SaaS по време на периода на измерване.

Ниво 1 = до 3 BRCU

Ниво 2 = до 8 BRCU

Ниво 3 = до 15 BRCU

Ниво 4 = над 15 BRCU

4. Цени и фактуриране

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

4.1 Настройка

Цените за настройка ще бъдат указани в Документа по сделката. Ще бъде начислена първоначална такса за настройка или допълнителна такса, както е подходящо.

- a. Еднократна настройка на IBM Omni-Channel Merchandising
IBM следва да начислява такса за еднократна настройка при първоначално предоставяне на IBM SaaS. Цената и условията за фактуриране ще бъдат определени в Документа по сделката и ще бъде фактурирано съобразно уговореното.
- b. Такса за настройка на допълнително устройство IBM Omni-Channel Merchandising
IBM следва да начислява такса за настройката на всяка поръчана Допълнителна настройка на приложение. Цената и условията за фактуриране ще бъдат определени в Документа по сделката и ще бъде фактурирано съобразно уговореното.

4.2 Частични месечни плащания

Частична месечна цена, както е указана в Документа по сделката, може да бъде оценена на пропорционална база.

5. Продължителен абонамент за услуги

Следните дистанционни услуги могат да бъдат придобити от Клиенти на IBM SaaS:

- IBM Price Management – Услуги по активиране на платформа
- IBM Promotion Planning – Услуги по активиране на платформа
- IBM Price Optimization – Услуги по активиране на платформа
- IBM Price and Promotion Optimization – Услуги по активиране на платформа

- IBM Promotion Optimization – Услуги по активиране на платформа
- IBM Markdown Optimization – Услуги по активиране на платформа
- IBM Basket Insights – Услуги по активиране на платформа

5.1 IBM Price Management – Услуги по активиране на платформа, IBM Promotion Planning – Услуги по активиране на платформа, IBM Basket Insights – Услуги по активиране на платформа

IBM ще:

- работи с Клиента за придобиване на всички необходими полета данни, както е посочено в съответния Документ за спецификация за импортиране на данни от IBM за приложимата SaaS оферта ("Данни на клиента").
- получава и зарежда Данните на клиента на седмична или дневна база и поддържа интерфейсите за превеждане на данните (входящи и изходящи) с помощта на стандартни инструменти. Възможно е да се дължат допълнителни такси, ако Клиентът промени формата на Данните на клиента след първоначалното внедряване, поиска предаване на файлове обратно към Клиента в различен формат или поиска от IBM да промени картите за данни и автоматизиращите скриптове, за да се възползва от нови данни.
- предоставя стандартни услуги за управление на акаунти, които гарантират, че Клиентът ще продължи да получава поддръжка след като екипът по внедряване се оттегли. Тази услуга за управление на акаунт ще се предоставя дистанционно и няма да надвишава 4 часа седмично.

5.2 IBM Price Optimization – Услуги по активиране на платформа, IBM Promotion Optimization – Услуги по активиране на платформа, IBM Markdown – Услуги по активиране на платформа, IBM Price and Promotion Optimization – Услуги по активиране на платформа

IBM ще:

- работи с Клиента за придобиване на всички необходими полета данни, както е посочено в съответния Документ за спецификация за импортиране на данни от IBM за приложимата SaaS оферта ("Данни на клиента").
- получава и зарежда данните на Клиента на седмична или дневна база и поддържа интерфейсите за превеждане на данните (входящи и изходящи) с помощта на стандартни инструменти. Възможно е да бъдат необходими допълнителни такси, ако клиентът промени формата на данните след първоначалното внедряване, поиска предаване на файлове обратно към клиента в различен формат или поиска от IBM да промени картите за данни и автоматизиращите скриптове, за да се възползва от нови данни.
- предоставя стандартно валидиране на данни за примерните продуктови категории. Валидирането на данните се състои от автоматизирани задачи, които изпълняват и проверяват данните на клиента за потенциални грешни и аномалии.
- предоставя 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 преизчисление на данните от страна на клиента, IBM ще работи съвместно с клиента, за да определи дали е необходимо презареждане на преизчислените исторически данни и премоделиране на засегнатите продуктови категории, което може да обуслови необходимостта от допълнителни такси.
- предоставя стандартни услуги за управление на акаунти, които гарантират, че Клиентът ще продължи да получава поддръжка след като екипът по внедряване се оттегли. Тази услуга за управление на акаунт ще бъде предоставена дистанционно и няма да надвишава 6 часа на седмица.

5.3 Отговорности на Клиента за Услуги по активиране на платформа

Клиентът е отговорен за предоставяне на следното:

- a. Пряк достъп до ресурси на IBM, както е необходимо за завършване на зададените дейности по Услугите по активиране на платформа
- b. Подходящо ниво и брой Клиентски ресурси за работа по проекта, включително:
 - IT програмисти, които да работят с екипа на IBM по интегриране на данни за създаване и поддържане на подходящите интерфейси за данни.
 - Представителите на стопанската дейност, които да гарантират, че изискванията, свързани с приложението, са подходящо преведени в съдържанието на извлеченията от данни.
 - Силен екип за проекта, който да изпълнява следните изисквани технически и бизнес работи по:
 - Съответната документация, свързана с преобразуване на данни
 - Предаване на Данните на клиента в съответствие с договорените времеви скали
 - Данните на клиента, които съответстват на формата на IBM, както е посочено в настоящия Документ за спецификация за импортиране на данни от IBM.
 - Ресурси за навременно разглеждане на проблеми
 - Клиентска поддръжка, за да се гарантира, че предоставената информация е вярна.

Клиентът потвърждава, че в случай на незипълнение на горепосочените задължения, това може да окаже влияние върху способността на IBM за осигуряване на Услугите по активиране на платформа. Ако Услугите по активиране на платформа бъдат забавени или ако разходите на IBM по предоставяне на Услугите по активиране на платформа се увеличат като резултат от неизпълнение от страна на Клиента да изпълни горепосочените задачи или поради други обстоятелства, които са извън контрола на IBM, това може да обуслови начисляването на допълнителни такси. Допълнителните такси и условията за таксуване за подобни услуги ще бъдат поръчвани отделно и указвани в Удостоверение за работа.

6. 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 Лицензионния сертификат. Лицензионният сертификат 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 дата на изтичане на срока, IBM SaaS автоматично ще поднови за срока, указан в Лицензионния сертификат.

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

7. Техническа поддръжка

През Абонаментния период и след като IBM уведоми Клиента, че му е предоставен достъп до IBM SaaS, техническата поддръжка за IBM SaaS се предоставя чрез имейл, телефон, онлайн форуми и онлайн системата 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.

| 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 функционалност или функция на услугата е строго ограничена по отношение на използването си или Клиентът е застрашен от пропускане на бизнес крайни срокове. | В рамките на 2 работни часа | Работни часове от понеделник до петък |
| 3 | Незначително въздействие върху бизнеса: Посочва, че услугата или функционалността може да се използва и не представлява критично въздействие върху операциите. | В рамките на 4 работни часа | Работни часове от понеделник до петък |
| 4 | Минимално въздействие върху бизнеса: Запитване или нетехническа заявка. | В рамките на 1 работен ден | Работни часове от понеделник до петък |

8. Допълнителни условия на оферта IBM SaaS

8.1 Данни и Изисквания за минимално оборудване

Клиентът разбира и се съгласява, че за да използва която и да е от IBM SaaS офертите за търговия на дребно, трябва да предостави на IBM продуктите, финансовите и другите данни, които са посочени в Документа за спецификация за импортиране на данни от IBM, който е в сила към датата на предоставяне на данните ("Данни за импортиране"). Ще бъде предоставен екземпляр от актуалния Документ за спецификация за импортиране на данни от IBM, който подлежи на периодични промени от страна на IBM по негова преценка. IBM SaaS също така има Изисквания за минимално оборудване относно достъпа до услугата, които са описани в спецификациите на услугата и са достъпни при поискване.

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

8.2 Използване на Данните за импортиране от Търговски партньори на търговеца на дребно

Ако Клиентът се е абонаирал за IBM Deal Management, IBM Deal Management: Bill Distribution Module, IBM Shopper Insights или IBM Assortment Optimization, по време на Абонаментния период, Клиентът упълномощава IBM да използва Данните за импортиране, за да предостави IBM SaaS на търговските партньори на Клиента, които също са се абонаирали за IBM SaaS и изискват достъп до Данните за импортиране.

8.3 Връщане на Данни за импортиране

IBM ще унищожи Данните за импортиране, които притежава, деветдесет (90) дни след датата на прекратяване или изтичане на абонаментния период. Данните за импортиране могат да бъдат върнати при писмено искане и ще бъдат обработвани съгласно допълнителен договор и допълнителна такса.

8.4 Използване на Данните на клиента от страна на IBM

Данните на клиента може да се използват от IBM за вътрешно проучване, тестване и разработване в непроизводствена среда, като IBM първо ще премахне всички характеристики, които могат да разкрият самоличността на Клиента или фирмени бизнес процеси. Клиентът може да избере неговите данни да не бъдат използвани за подобни непроизводствени цели, като се свърже с Техническата поддръжка.

8.5 Бележка за поверителността

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 подобри работата на потребителя и/или да персонализира взаимодействията с Клиента. Клиентът потвърждава, че ще получи или че е получил съгласие за позволение на IBM да обработва събраната информация за горепосочената цел в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, независимо от мястото, на което ние или нашите подизпълнители извършваме търговска дейност в съответствие с приложимото законодателство. IBM ще се съобрази със заявките от служителите и изпълнителите на Клиента за достъп, актуализиране, коригиране или изтриване на събраната тяхна информация.

8.6 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.

8.7 Ограничение на предварителния преглед

Ако IBM SaaS бъде обозначено като "Предварителен преглед", IBM SaaS може да се използва от Клиента само за вътрешни непроизводствени дейности или дейности за предварителен преглед, включително тестване, настройка на производителността, диагностициране на неизправности, вътрешен сравнителен анализ, разглеждане на различни сценарии, дейност по контрол на качеството и/или разработване на вътрешно използвани допълнения или разширения към IBM SaaS с помощта на публикувани интерфейси за програмиране на приложения. Клиентът не е упълномощен да използва която и да е част от IBM SaaS за други цели, без да придобие съответните права за производство.

Приложение А

1. IBM Price Management

IBM Price Management позволява на търговците на дребно да реализират стратегии за ценообразуване, като определят цените за определен елемент и запазват всички цени през времето на прилагане на правилата за ценообразуване. Търговецът на дребно може да използва редовно IBM Price Management, за да въвежда сценарии, да персонализира правилата за ценообразуване, да накара системата да наложи правила за ценообразуване на всички стоки, както и да реагира на промяната на данни, като например разходите за доставки и цените на конкурентите.

2. IBM Price Optimization

IBM Price Optimization позволява на търговците на дребно да създават и да провеждат сценарии на симулации и оптимизации, в които те определят стратегическите цели, като например повишени приходи, печалби и обем на продажбите и да оптимизират цените така, че да имат най-голям шанс да постигнат тези цели.

3. IBM Promotion Planning

IBM Promotion Planning предоставя уеб-базиран интерфейс за сътрудничество, елемент за настройка и управление и повишения на нива на групи, включително цени, валидни дати, подробности за производителност и местоположения. IBM Promotion Planning позволява на търговците на дребно да установят единично хранилище с промоционални оферти, които да подобрят видимостта и отчетността, помага да се намалят грешките и води до рационални изпълнения.

4. IBM Promotion Optimization

IBM Promotion Optimization помага на Клиентите да определят в реално време най-добрите промоции, с които ще осъществят своите рекламни и маркетинг цели. Търговците на дребно използват IBM Promotion Optimization, за да оценяват и прогнозираат предстоящите цени на продавач, както и да планират частен етикет и други промоции. IBM Promotion Optimization съдейства на търговците на дребно да определят намалената цена за всеки елемент или група елементи в промоция; типа временно намаление на цената, като например купи едно и получи едно допълнително, намаления в проценти и множествата; и употребата на рекламна подкрепа, като например реклами и демонстрации, както и специфично разполагане в реклами за максимизиране на частичното повдигане и общия ефект върху магазина на всяка промоция.

5. IBM Promotion Execution

IBM Promotion Execution позволява на търговците на дребно да построят единично хранилище за своята информация и съдържание за промоционални оферти и събития (реклами, флаери, мобилни, електронни пощи, демонстрации, означения и т.н.), включително копия и изображения, както и подробности за нива на събития.

6. IBM Markdown Optimization

IBM Markdown Optimization позволява на търговците на дребно да планират и оптимизират нивата на ценообразуването, печалбите и инвентара за елементите, които излизат от асортимента. IBM Markdown Optimization подкрепя широка гама от видове намаления, включително сезонни, такива за продукт с кратък жизнен цикъл, според събития и празници, възстановяване на категорията, опресняване на цикъла и стандартни намаления на елементи. Търговците на дребно могат също да създават, прогнозираат, сравняват и оценяват множество сценарии за намаления на цени за фина настройка на тяхната стратегия за намаления.

7. IBM Deal Management

IBM Deal Management позволява на търговците на дребно да автоматизират и направят по-рационални представянето, преговорите и съгласуването на търговските промоции, които получават от търговските партньори на техните производители на продукти в уеб-базирана среда.

8. IBM Deal Management: Bill Distribution Module

IBM Deal Management: Bill Distribution Module позволява на търговците на дребно да намалят времето на цикъла за обработване, да отчитат съотношението вземания оборот чрез автоматично генериране и безопасно разпределение на PDF фактури към търговските партньори на производителите на продукти.

9. IBM Basket Insights

IBM Basket Insights позволява на търговците на дребно да анализират транзакциите чрез поредица от табла.

10. IBM Shopper Insights

IBM Shopper Insights позволява на търговците на дребно да анализират поведението на пазаруващите, включително посещенията, честотата на закупуване и закупените продукти, чрез поредица от табла. Веднъж щом даден търговец на дребно се абонира за IBM Shopper Insights, IBM прави достъпно IBM Shopper Insights for Brokers за търговските партньори брокери на този търговец на дребно и IBM Shopper Insights for Manufacturers за търговските партньори за продукти на този търговец на дребно.

11. IBM Assortment Optimization

IBM Assortment Optimization позволява на търговците на дребно да определят кои елементи трябва да се трупат в наличност чрез клъстер на магазини и планограма, базирана на поведението за закупуване на пазаруващите, конкурентната среда и количествено разбиране дали даден елемент дублира или предоставя частични продажби в категорията си. Веднъж щом даден търговец на дребно се абонира за IBM Assortment Optimization, IBM прави достъпни IBM Assortment Optimization за търговските партньори и продавачи на този търговец на дребно за сътрудничество с търговеца на дребно, позволяващо взимането на решения за асортимента въз основа на данните за продажби на търговеца на дребно.

12. Предварителен преглед на IBM Omni-Channel Merchandising

Предварителният преглед на IBM Omni-Channel Merchandising позволява на Клиентите да преглеждат предстоящите издания, за да могат да се подготвят за нови или актуализирани възможности.

Приложение Б

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

Версията на това SLA, която е текуща в момента на възобновяване на абонамента на Клиента, ще бъде приложена. Клиентът разбира, че SLA не представлява гаранция.

1. Определения

- a. **Кредит за достъпност** – обезщетението, което IBM ще предостави в отговор на валидирана претенция. Кредитът за достъпност ще се прилага под формата на кредит или отстъпка по отношение на бъдеща фактура или цени за абонамент за IBM SaaS.
- b. **Претенция** – означава претенция, която Клиентът подава до IBM, че дадено Ниво на обслужване не е било изпълнено по време на Договорен месец.
- c. **Договорен месец** – означава всеки пълен месец през периода, през който IBM SaaS се измерва, от 12:00 часа Източно американско време на първия ден от месеца до 23:59 часа Източно американско време на последния ден от месеца.
- d. **Престой** – означава 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:
 - (1) Насрочено или обявено прекъсване на работата за профилактика;
 - (2) Събития или причини извън контрола на IBM (например природни бедствия, прекъсвания на Интернет, спешна профилактика и т.н.);
 - (3) Проблеми с приложения, оборудване или данни на Клиента или на трети страни;
 - (4) Непокриване от страна на Клиента на изискваните системни конфигурации и поддържаните платформи за достъп до IBM SaaS; или
 - (5) 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 ниво на услугата.

2. Кредити за достъпност

- a. За да предяви Претенция, Клиентът трябва да регистрира билет за поддръжка с Ниво на сериозност 1 за всяко Събитие при Помощния център за техническа поддръжка на IBM в рамките на 48 часа от момента на узнаване от страна на Клиента, че Събитието е повлияло на употребата му на IBM SaaS. Клиентът трябва да предостави цялата необходима информация за Събитието и да положи усилия в рамките на разумното, за да помогне на IBM с диагностицирането и разрешаването 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, в рамките на който е възникнала 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 достигнатото SLA по време на всеки Договорен месец, както е показано 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 комплект (индивидуално и пакетирано IBM SaaS, което се продава на единична комбинирана цена), Кредитът за достъпност ще бъде изчислен въз основа на единичната комбинирана месечна цена за услугата в комплект и не за месечната абонаментна такса за всяко индивидуално IBM SaaS. Клиентът може да подава само Претенции, свързани с един индивидуален IBM SaaS в комплект във всеки Договорен месец и IBM няма да носи

отговорност за Кредитите за достъпност за повече от един IBM SaaS в комплект в който и да е Договорен месец.

- e. Ако Клиентът е закупил IBM SaaS от валиден прекупвач на IBM в повторна маркетингова транзакция, в която IBM запазва основна отговорност за изпълнение на IBM SaaS и SLA, Кредитът за достъпност ще бъде основан на текущата към съответната дата Цена на препоръчителната стойност на взаимовръзката (RSVP) за IBM SaaS, която е в сила за Договорния месец, който е предмет на Претенцията, с отстъпка от 50%.
- f. Общият брой Кредити за достъпност, предоставени по отношение на даден Договорен месец, не следва при каквито и да било обстоятелства да надвишав дванадесет процента (12%) от една дванадесета (1/12) от годишната цена, която Клиентът плаща на IBM за конкретния IBM SaaS.

3. Нива на услуга

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

| Достъпност по време на Договорен месец | Кредит за достъпност (% от Месечната такса на абонамент за Договорен месец, който е предмет на Претенция) |
|--|---|
| 97,00% – 99,00% | 2% |
| 95,00% – 96,99% | 5% |
| По-малко от 95,00% | 12% |

Достъпността, изразена като процент, се изчислява като: (а) общ брой минути през Договорен месец минус (б) общ брой минути на Престой през Договорен месец, разделено на (в) общ брой минути през Договорен 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% Достъпност по време на Договорен месец |
|---|--|

4. Изключения

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

- Бета и тестови услуги.
- Непроодуктивни среди, включително, но не ограничено до предварителен преглед на Omni-Channel Merchandising 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.