

# IBM Условия за употреба – Специфични условия на оферта SaaS

---

## IBM Omni-Channel Merchandising

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/УУ-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 пълният договор.

### 1. IBM SaaS

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

- 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 имат значенията, указани по-долу:

**Потребителски продукти или СР** – 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.

**Включена стопанска дейност** – 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** – означава клиент, ангажиран в продажбата на потребителски продукт в малки или индивидуални партии за директно използване от потребителя.

**Общи продажби** – означава продажби на едро, включително приложимия данък продажби, на юридическото лице, абониращо се за IBM SaaS, които са получени от продажбата на продукти, продадени посредством Включена стопанска дейност, въз основата на последния отчетен пълен 12-месечен период преди първоначалния срок или подновяване на срока. IBM може да преизчисли

Общите продажби в случай на неприсъщ растеж на стопанската дейност по отношение на Включената стопанска дейност, в резултат на сливане или придобиване. Клиентът навременно ще уведоми IBM за сливания или придобивания, които засягат Общите продажби от Стопанската дейност.

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

### 3. Метрики за таксуване

IBM SaaS се продава при една от следните метрики за таксуване, както е указано 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, свързан 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](http://www-01.ibm.com/software/passportadvantage/conversion_unit_table.html)). Всички права за MRCU представляват един милион RCU. Трябва да бъдат получени достатъчно пълномощия за MRCU, за да се покрие стойността на Прихода, както е посочено по-долу.
- b. **Ангажимент** – е единица мярка, чрез която услугите могат да бъдат получени. Даден Ангажимент се състои от професионални услуги и/или услуги по обучение, свързани с IBM SaaS. Трябва да бъдат получени достатъчно пълномощия, 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	Приход представлява Общите продажби от Включена стопанска дейност, която Клиентът възнамерява да използва с IBM SaaS (даден абонамент може да бъде ограничен до конкретни продуктови категории на Включената стопанска дейност).
IBM Price Optimization	Приходът е общите продажби, които клиентът възнамерява да оптимизира (даден абонамент може да бъде ограничен до част от включения бизнес).
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 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.

## 3.2 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 милионни единици за конвертиране на приход (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 конвертирани в Единица за преобразуване на приход (RCU) в съответствие с таблицата, намираща се на [http://www.ibm.com/software/licensing/conversion\\_unit\\_table](http://www.ibm.com/software/licensing/conversion_unit_table). Всички права за BRCU представляват 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 таксуване

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

### 4.1 Настройка

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

- a. Еднократна настройка на IBM Omni-Channel Merchandising

IBM ще таксува с цена за еднократна настройка при първоначално предоставяне на IBM SaaS. Цената и условията за фактуриране ще бъдат указани в Документа по сделката и ще се осчетоводяват съобразно него.

- b. Такса за настройка на допълнително устройство IBM Omni-Channel Merchandising

IBM ще таксува 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

Частично месечно плащане, както е указано в Документа по сделката, може да бъде оценено 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:

- a. 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").

- b. 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.
- c. предоставя стандартни услуги за управление на акаунти, които гарантират, че клиентът ще продължи да получава поддръжка след приключването на внедряването. 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:

- a. 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").
- b. 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.
- c. 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.
- d. 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 пре моделиране на засегнатите продуктови категории, което може да обуслови необходимостта от допълнителни такси.
- e. предоставя стандартни услуги за управление на акаунти, които гарантират, че клиентът ще продължи да получава поддръжка след приключването на внедряването. 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, необходими за извършването на назначените дейности за Услугите по активиране на платформа.
- b. Подходящо ниво и брой клиентски ресурси за работа по проекта, в това число:
  - IT програмист, който да работи с екипа на IBM по интегриране на данни за създаване и поддръжане на подходящите интерфейси за данни
  - Представителите от бизнеса, които да гарантират изискванията на 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 договорения срок
- 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
- Поддръжка от клиента, за да се гарантира, че предоставената информация е вярна.

Клиентът потвърждава, че в случай на неуспешно покриване на горепосочените задължения, това може да окаже влияние върху способността на IBM за осигуряване на съответните услуги по активиране на платформа. Ако услугите по активиране на платформа бъдат забавени или ако разходите на IBM по услугите по активиране на платформа се увеличат като резултат от неспособността 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 датата 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 базата месец за месец, докато Клиентът не предостави писмено 90-дневно предизвестие за прекратяване. IBM SaaS ще остане достъпен до края на календарния месец след този 90-дневен срок.

## 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	<b>Критично въздействие върху бизнеса/недостъпна услуга:</b> 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	<b>Значително въздействие върху бизнеса:</b> 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

Сериозност	Описание на сериозността	Цели на времето за реакция	Покритие на времето за реакция
3	<b>Незначително въздействие върху бизнеса:</b> Услугата или функционалността може да се използва и няма наличие на критично въздействие върху работата.	В рамките на 4 работни часа	Работни часове от понеделник до петък
4	<b>Минимално въздействие върху бизнеса:</b> Запитване или заявка, която не е от техническо естество	В рамките на 1 работен ден	Работни часове от понеделник до петък

## 8. Допълнителни условия на офертата IBM SaaS

### 8.1 Данни и Изисквания за минимално оборудване

Клиентът разбира и се съгласява, че за да използва някои от офертите IBM SaaS, 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 специфициране на данните за импортиране на 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 абонаментният период той упълномощава IBM да използва данните за импортиране, за да предостави IBM SaaS на своите търговски партньори, 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 Клиентски данни от страна на IBM

Клиентските данни 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 частни бизнес процеси. Клиентът може да избере неговите данни да не бъдат използвани за подобни непроизводствени процеси, 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 горепосочените цели в рамките на IBM, други компании на IBM и техните подизпълнители, на местата, на които ние или нашите подизпълнители извършват своите бизнес дейности, в съответствие с приложимото законодателство. IBM ще се съобрази с изискванията на 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 зачисли таксите 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 носи отговорност за актуализирането на тази информация и информирането на IBM относно 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 цели или дейности за предварителен преглед, включително тестване, прецизиране на производителността, диагностициране на неизправности, вътрешно тестване, определяне на етапи, дейности по гарантиране 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 оптималните промоции, които ще допълнят техните стокови и маркетингови 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.

# IBM Условия за употреба – Ангажимент за нивото на обслужване

---

## Приложение Б

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

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

### 1. Определения

- a. **Кредит за достъпност** – решението, 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 или цени за абонамент за IBM SaaS.
- b. **Претенция** – означава претенция, която клиентът подава до IBM, че дадено ниво на обслужване не е било покрито по време на 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, през който 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 трета страна;
  - (4) Непридържане от страна на Клиента към 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 Споразумение за ниво на обслужването.

### 2. Кредити за достъпност

- a. За да предяви претенция, клиентът трябва да регистрира заявка за поддръжка с ниво на сериозност 1 за всяко събитие при техническата поддръжка на IBM в рамките на 48 часа от получаването на информацията за съответното събитие, което засяга използването на IBM SaaS от страна на клиента. 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 договорения месец, в рамките на който е възникнала претенцията.
- c. Кредитите за достъпност се базират на продължителността на Престоя, измерен от момента, в който Клиентът е докладвал, че е бил засегнат за първи път от Престоя. За всяка валидна претенция IBM ще приложи най-високия приложим кредит за достъпност въз основа на 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 Пакетна услуга (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 Пакетната услуга 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 първична отговорност за изпълнение на IBM SaaS и SLA, Кредитът за достъпност ще бъде основан на текущата за момента Цена на препоръчителната стойност на взаимовръзката (RSVP) за IBM SaaS, която е действителна за Договорния месец, който е предмет на претенцията, с отстъпка от 50%.
- f. Общите кредити за достъпност, възложени по отношение на даден договорен месец, при каквито и да било обстоятелства няма да надвиши дванадесет процента (12%) от една дванадесета (1/12) от годишната такса, платена от клиента на IBM за конкретния 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 дадена претенция)
97,00% – 99,00%	2%
95,00% – 96,99%	5%
По-малко от 95,00%	12%

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

Пример: 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 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.
- Непроодуктивни среди, включително, но не ограничено до предварителен преглед на Omni-Channel Merchandising тестване, възстановяване след срив, гарантиране на качеството или разработване.
- Претенции, предявени от потребители, гости, участници и поканени лица с позволение на Клиента на IBM SaaS.