

# IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS

## IBM Emptoris Managed Cloud Delivery

Pogoje uporabe ("pogoji uporabe") sestavljajo ti IBM-ovi pogoji uporabe – pogoji posebne ponudbe SaaS ("pogoji posebne ponudbe SaaS") in dokument IBM-ovi pogoji uporabe – splošni pogoji ("splošni pogoji"), ki so na voljo na naslednjem naslovu URL: : <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

V primeru navzkrižja med splošnimi pogoji in pogoji posebne ponudbe SaaS prevladajo slednji. Naročnik z naročanjem ali uporabo ponudbe IBM SaaS oziroma dostopanjem do nje soglašja s pogoji uporabe.

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbeno dokumentacijo.

### 1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS pokrivajo naslednje ponudbe IBM SaaS:

- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection
- IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator
- IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Delivery Encrypted Database

#### 1.1 Povezani IBM-ovi programi

Storitve IBM Emptoris Managed Cloud Delivery ne vključujejo naročnine in podpore za povezani IBM-ov program. Naročnik zagotavlja, da je pridobil veljavna (1) licenčna pooblastila in (2) naročnino in podporo za IBM-ov program. Tekom naročniškega obdobja na ponudbo IBM SaaS mora naročnik vzdrževati trenutno naročnino in podporo za IBM-ove programe, da bo prejemal naročnino in podporo za IBM-ove programe. V obdobju veljavnosti te pogodbe lahko posamezen primerek ponudbe IBM SaaS, določen v transakcijskem dokumentu, uporablja le podprte različice IBM-ovih programov, kot so navedene v dokumentu IBM Support Lifecycle (trenutno razpoložljiva standardna podpora).

### 2. Metrike zaračunavanja

Ponudba IBM SaaS se prodaja v skladu z eno od naslednjih metrik zaračunavanja, kot je določeno v transakcijskem dokumentu:

- a. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila za vsak primerek ponudbe IBM SaaS, za katerega sta omogočena dostop in uporaba med obdobjem merjenja, opredeljenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- b. **Povezava** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Povezava pomeni povezavo baze podatkov, aplikacije, strežnika ali katere koli druge naprave s ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti primerna pooblastila, da z njimi pokrije skupno število povezav, ki so bile vzpostavljene ali so vzpostavljene s ponudbo IBM SaaS med obdobjem merjenja, določenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.

### 3. Stroški in zaračunavanje

Znesek, ki ga je treba plačati za ponudbo IBM SaaS, je naveden v transakcijskem dokumentu.

#### 3.1 Delni mesečni stroški

Delni mesečni strošek, kot je naveden v transakcijskem dokumentu, se lahko oceni na podlagi sorazmernega deleža.

### 4. Možnosti podaljšanja naročniškega obdobja za ponudbo IBM SaaS

Naročniško obdobje na ponudbo IBM SaaS se začne z dnem, ko IBM obvesti naročnika, da ima na voljo dostop do ponudbe IBM SaaS, v skladu z navedbami v dokazilu o opravičenosti. V dokazilu o opravičenosti bo navedeno, ali se naročnina na IBM SaaS podaljša samodejno, se nadaljuje na podlagi neprekinjene uporabe ali se konča ob izteku naročniškega obdobja.

Na podlagi samodejnega podaljšanja se bo iztekajoče naročniško obdobje za ponudbo IBM SaaS samodejno podaljševalo za enako obdobje, po enaki ceni in ob enaki pogostosti obračunavanja, kot je bilo določeno v začetnem naročniškem obdobju, razen če naročnik posreduje pisno obvestilo o prenehanju podaljšanja najmanj 90 dni pred iztekom naročniškega obdobja.

Na podlagi neprekinjene uporabe bo ponudba IBM SaaS neprestano na voljo iz meseca v mesec, dokler naročnik ne posreduje 90-dnevnega predhodnega obvestila o odpovedi. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.

### 5. Tehnična podpora

Po IBM-ovem obvestilu naročniku, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo, je zagotovljena tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS prek telefona, e-pošte, spletnih forumov in sistema za sporočanje težav prek spleta. Vse izboljšave, posodobitve in druga gradiva, ki jih IBM zagotavlja kot del takšne tehnične podpore, se štejejo za del ponudbe IBM SaaS in zanje veljajo ti pogoji uporabe. Tehnična podpora je vključena v ponudbo IBM SaaS in ni na voljo kot ločena, samostojna ponudba.

Več informacij o terminih razpoložljivosti, e-poštnih naslovih, spletnih sistemih za poročanje o težavah ter drugih načinih komunikacije in postopkih, povezanih s tehnično podporo, je opisanih v priročniku o podpori za storitve za IBM-ovo programsko opremo kot storitev.

Naslednje ravni resnosti se uporabljajo za sledenje prijav za podporo za ponudbo IBM SaaS:

Resnost	Definicija resnosti
1	Težave s kritičnim vplivom na poslovanje/izpad storitve vključujejo: <ul style="list-style-type: none"><li>● nezmožnost uporabe produkta ali smiselnega nadaljevanja dela s produktom v produkcijskem primerku.</li><li>● Varnost produkta je bila ogrožena.</li><li>● Prihaja do poškodb podatkov.</li><li>● Dobavitelji in kupci ne morejo oddajati ponudb (prek uporabniškega vmesnika in možnosti uvoza).</li><li>● Noben uporabnik ne more ustvariti pogodbe, odpreti besedila pogodbe, odobriti pogodbe ali jo izvršiti.</li><li>● Naročnikov dovod AP/GL ne ustvari datoteke ali pričakovanega rezultata, kar vpliva na naročnikovo zmožnost plačevanja računov brez nadomestnih rešitev.</li></ul>
2	Težave z velikim vplivom na poslovanje vključujejo: <ul style="list-style-type: none"><li>● Ključne komponente produkta ne delujejo ustrezno.</li><li>● Vedenje produkta je v veliki meri negativno vplivalo na učinkovitost dela.</li><li>● Uporabniki ne prejemajo povabil dogodkov.</li><li>● Delovni tokovi odobritev pogodb in pravil ne delujejo pravilno.</li><li>● Naročil ni mogoče uspešno prenesti dobaviteljem.</li><li>● Bralnik računov ne deluje.</li><li>● Delovni tok odobritve računov ne deluje kot načrtovano.</li><li>● Računi niso dodeljeni kot načrtovano.</li></ul>
3	Težave z manjšim vplivom na poslovanje vključujejo: <ul style="list-style-type: none"><li>● Komponente produkta ne delujejo ustrezno, vendar je na voljo nadomestna rešitev.</li><li>● Nebistvena funkcija ni na voljo, pri čemer nadomestna rešitev ne obstaja.</li><li>● Postavkam v dogodku ni mogoče dodati dokumenta.</li><li>● Oblikovanje predloge obvestil je nepravilno.</li><li>● Nebistvene funkcije programske opreme povzročajo nepričakovane rezultate.</li></ul>

Resnost	Definicija resnosti
4	Težave z minimalnim vplivom na poslovanje vključujejo: <ul style="list-style-type: none"> <li>• zahteve po informacijah o produktu,</li> <li>• pojasnila glede dokumentacije za produkt,</li> <li>• navodila o izvažanju dogodkov,</li> <li>• navodila o terminiranju opravila za poročanje.</li> </ul>

## 6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

### 6.1 Spletno mesto in storitve tretje osebe

Če naročnik ali uporabnik ponudbe IBM SaaS posreduje vsebino v spletno mesto zunanjega ponudnika ali drugo storitev, povezano s ponudbo IBM SaaS ali dostopno prek nje, naročnik in IBM-ov uporabnik posredujeta IBM-u soglasje za omogočanje takšnega prenosa vsebine, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom oz. storitvijo zunanjega ponudnika. IBM ne daje jamstev ali zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve drugih ponudnikov in ni pravno odgovoren zanje.

### 6.2 Skladnost z dogovorom o varnem ravnanju z osebnimi podatki

IBM pri zbiranju, uporabi in hranjenju informacij, zbranih iz Evropske unije, deluje v skladu z načeli varnega pristana, sklenjenimi med ZDA in EU, kot jih je zastavilo ameriško ministrstvo za trgovino. Več informacij o varnem ravnanju z osebnimi podatki ali IBM-ova izjava o potrdilu je na voljo na naslovu <http://www.export.gov/safeharbor/>.

### 6.3 Podatki

#### 6.3.1 Zbiranje podatkov

Naročnik se zaveda in soglaša, da lahko IBM v okviru običajnega delovanja in podpore za ponudbo IBM SaaS zbira s sledenjem in drugimi tehnologijami osebne informacije naročnika (naročnikovih uslužbencev in pogodbenih izvajalcev), ki so povezane z uporabo ponudbe IBM SaaS. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti ponudbe IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u dovoljuje obdelavo zbranih osebnih podatkov za navedeni namen znotraj IBM-a, drugih IBM-ovih podjetij in njihovih podizvajalcev ne glede na to, kje IBM in njegovi podizvajalci poslujejo, v skladu z veljavno zakonodajo. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in podizvajalcev za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

#### 6.3.2 Obdelava podatkov

Za transakcije, izvedene v državah članicah EU, na Islandiji, v Lihtenštajnu, na Norveškem in v Švici, veljajo naslednje določbe:

Naročnik soglaša, da lahko IBM med prenese vsebino, vključno z morebitnimi osebnimi podatki (v skladu z definicijo tega izraza v Direktivi EU 95/46/ES), prek državne meje v naslednje države: Avstralijo, Belorusijo, Kanado, Francijo, Indijo, Irsko, Nemčijo, Nizozemsko, Združeno kraljestvo in Združene države. Naročnik soglaša, da lahko IBM ob predhodnem obvestilu spremeni seznam držav, če smiselno ugotovi, da je to potrebno zaradi zagotavljanja ponudbe IBM SaaS.

V primerih, ko IBM-ovi okviru sporazuma varnega pristana (Safe Harbor) med Združenimi državami in Švico ne veljajo za prenos osebnih podatkov s področja Evropskega gospodarskega prostora ali Švice, lahko pogodbeni stranki oz. njuna povezana podjetja sklenejo za svoje ustrezne vloge ločene standardne nespremenjene pogodbe po vzorčnih členih EU na podlagi Sklepa ES 2010/87/EU, pri čemer odstranijo neobvezne člene. Pogodbeni stranki bosta vsak spor ali odgovornost, ki izhaja iz teh dogovorov, tudi če so takšne dogovore sklenile podružnice, obravnavali, kot da je do spora ali odgovornosti prišlo med njima v okviru določb te pogodbe.

### 6.4 Izpeljane lokacije prejemanja storitev

Kadar je to ustrezno, davki temeljijo na eni ali več lokacijah, ki jih naročnik navede kot lokacije prejemanja storitev iz ponudbe IBM SaaS. IBM obračuna davke na podlagi poslovnega naslova, ki ga je naročnik navedel pri naročilu ponudbe IBM SaaS kot primarno lokacijo uporabe storitev, razen če naročnik IBM-u posreduje dodatne informacije o tem. Naročnik je odgovoren, da posodablja takšne informacije in IBM-u sporoča morebitne spremembe.

## 6.5 Vsebina v ponudbi IBM SaaS

Varnostno kopiranje se za produkcijske primerke izvaja dnevno, medtem ko se za neprodukcijske primerke izvaja tedensko. IBM bo hranil varnostno kopijo naročnikovih podatkov za produkcijske primerke največ 90 dni in za neprodukcijske primerke največ 7 dni. IBM vzdržuje varnostne kopije samo za obnovo po hudi napaki ali za namen drugih prizadevanj v zvezi obnovitvijo ponudbe IBM SaaS, medtem ko niso namenjene za obnovitev podatkov, ki jih iz ponudbe IBM SaaS izbriše naročnik. Naročnik je odgovoren za konfiguriranje zaščite ponudbe IBM SaaS tako, da je posameznim uporabnikom prepovedano brisanje podatkov, in potrjuje ter soglaša, da v primeru izbrisa podatkov IBM ne more in ni obvezan obnoviti izbranih podatkov.

Do prenehanja ponudbe IBM SaaS lahko naročnik uporablja vse funkcije poročanja ali izvoza ponudbe IBM SaaS za izdelavo izvlečkov podatkov. Prilagojene storitve izdelave izvlečkov podatkov so na voljo na podlagi ločenega dogovora o obsegu del. Na podlagi naročnikove zahteve bo IBM v 30-ih dneh od prenehanja ponudbe IBM SaaS uničil ali vrnil naročniku elektronsko kopijo naročnikove vsebine v obliki zapisa, ki je lastna aplikaciji. Naročnik lahko zahteva overitev ali uničenje vsebine oz. kopijo vsebine tako, da se obrne tehnično podpora.

## 6.6 Čas nerazpoložljivosti

Načrtovano časovno okno nerazpoložljivosti zaradi vzdrževanja ponudbe IBM SaaS je navedeno v IBM-ovem Priložniku za podporo za programsko opremo kot storitev. Dodatni čas nerazpoložljivosti je mogoče načrtovati vnaprej tako, da naročnik prejme obvestilo prek podpore za naročnike. V tem času je ponudba IBM SaaS lahko na voljo oziroma ni na voljo, kar je odvisno od vrste načrtovanega vzdrževanja. Nerazpoložljivost v tem obdobju ni vključena v noben izračun dobropisa v okviru pogodbe o ravni storitev. IBM si pridržuje pravico do nenačrtovane nerazpoložljivosti v nujnih primerih.

## 6.7 Dodatne storitve

### 6.7.1 Nadgradnje aplikacij

IBM bo namestil in konfiguriral nadgradnje programske opreme v produkcijskih in neprodukcijskih primerkih ob vzajemno dogovorjenem času in v odvisnosti od urnika razpoložljivosti.

IBM bo posredoval obvestilo 12 mesecev pred prenehanjem podpore za različico povezanega IBM-ovega programa za ponudbo IBM SaaS. IBM bo do končnega datuma za zagotavljanje podpore sodeloval z naročnikom pri selitvi vsakega njegovega primerka ponudbe IBM SaaS na podprto različico povezanega IBM-ovega programa. Stroške selitve nosi naročnik. Če selitev v podprto različico IBM-ovega programa ni dokončana v roku, veljavnem na podlagi predhodnega obvestila, potem v primeru, da to ni izključna posledica zamud s strani IBM-a ali njegovih podizvajalcev, lahko IBM odstopi od te pogodbe na podlagi 30-dnevnega predhodnega pisnega obvestila naročniku.

### 6.7.2 Osveževanje baze podatkov

IBM bo repliciral vsebino produkcijske baze podatkov v naročnikov neprodukcijski primerek enkrat v četrtletju, in sicer za vsak kupljeni neprodukcijski sistem. Storitve osveževanja se bodo izvajale ob vzajemno dogovorjenem času in v odvisnosti od urnika razpoložljivosti.

## 6.8 Potrdila, ki jih zagotovi naročnik

Ponudba IBM SaaS bo konfigurirana tako, da bo uporabljala naslov URL, ki ga zagotovi IBM, razen če naročnik izrecno zahteva uporabo lastnega URL-ja. Če naročnik želi uporabljati lasten naslov URL (Uniform Resource Locator) za ponudbo IBM SaaS, nosi celotno odgovornost, vzdrževanje in stroške, povezane s podaljšanjem registracije URL-ja in vsemi zahtevanimi potrdili. Naročnik mora posredovati IBM-u zahtevana potrdila in nastavitvene informacije preden se dokonča zagotovitev naročnikove ponudbe IBM SaaS.

## 6.9 Ponovna vzpostavitev po katastrofi

V primeru velike systemske motnje bo obnova po hudi napaki opravljena z obnovitvijo naročnikovih produkcijskih podatkov v enega od naročnikovih neprodukcijskih primerkov ali povezav, vendar je na voljo samo, če je naročnik kupil najmanj en neprodukcijski primerek. Obnova po hudi napaki je na voljo le za produkcijske primerke in povezave. IBM bo izvedel obnovo po hudi napaki s komercialno razumnimi prizadevanji, da bi znova vzpostavil naročnikovo storitev v okviru ciljnega časa obnove, ki je 72 ur, in v okviru ciljne točke obnove, ki je 24 ur za produkcijske primerke ali povezave.

## 6.10 Omejitve za ponudbi IBM Sourcing Managed Cloud Delivery in Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery Burst Mode

Infrastruktura za ponudbo IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery je bila konfigurirana tako, da podpira:

- 300 istočasnih uporabnikov, ki izvajajo zahteve za predlog, zahteve za informacije, zahteve za ponudbo ali dogodke anket za kupce; ali
- 270 istočasnih uporabnikov, ki izvajajo angleška pocenjevanja med podjetji in angleške dražbe med potrošniki; ali
- 60 istočasnih uporabnikov, ki izvajajo japonska ali nizozemska pocenjevanja med podjetji ali dražbe med potrošniki.

Istočasni uporabniki so definirani kot uporabniki, ki so istočasno prijavljeni v sistem, v katerem so tudi aktivni. Sistem je morda konfiguriran tako, da obdeluje dodaten obseg istočasnih uporabnikov, odvisno od različnih dejavnikov. Za podporo večjim obsegom uporabnikov se morda potrebujejo dodatni infrastrukturni viri.

Če naročnik uporabi funkcijo Uradni list Evropske unije (OJEU), kjer sistem podatke prenese v spletno mesto TED (Tenders Electronic Daily), se mora naročnik prijaviti v OJEU in prestati preizkušanje GAMMA. Prenos podatkov se izvaja izključno med naročnikom in tem spletnim mestom tretje osebe. IBM ne daje nobenih jamstev ali zagotovil o takšnih spletnih mestih ali storitvah tretjih oseb in ni odgovoren zanje.

## Dodatek A

### 1. Opis platforme IBM SaaS

V nadaljevanju so opisane naslednje ponudbe IBM SaaS:

- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Services Procurement Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Spend Analysis Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Supplier Lifecycle Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Program Management Managed Cloud Delivery

Storitve upravljane dostave v oblaku naročnik prejme v povezavi z delovanjem, uporabo in dostopom do licencirane programske opreme, vključno s produkcijskimi strežniki, produkcijsko shrambo ter povezavo med produkcijskimi strežniki in internetom. Če je v transakcijskem dokumentu določen dodaten primerek, lahko IBM zagotovi tudi izbirno neprodukcijsko aplikacijsko platformo (kot je opisana spodaj). IBM bo integriral, nastavil in konfiguriral vso potrebno opremo za zagotavljanje storitev upravljane dostave v oblaku za licencirano programsko opremo, opisano v transakcijskem dokumentu. Storitve upravljane dostave v oblaku ne vključujejo selitve podatkov, ki se izvede ob navedenem času in za navedena gradiva, če in ko to zahteva naročnik. Nadalje bo IBM zagotovil in vzdrževal vso potrebno strojno in programsko opremo, strojno in programsko opremo za telekomunikacije, varnostno programsko opremo ter drugo programsko opremo, ki je razumno potrebna za upravljanje in vzdrževanje storitev upravljane dostave v oblaku. Pooblaščen uporabniki bodo lahko do programske opreme dostopali prek objavljenega internetnega URL-ja in s programsko opremo z internetno povezavo ter modernim spletnim brskalnikom, pri čemer bodo specifikacije določene ob času uvodne namestitve upravljane aplikacije.

Neprodukcijska aplikacija je razmeščena aplikacija, ki se razlikuje od produkcijske aplikacijske platforme. Neprodukcijsko aplikacijsko platformo je mogoče najti v drugem prostoru (IBM-ova izbira) kot produkcijsko aplikacijsko platformo. Neprodukcijska aplikacijska platforma se primarno uporablja kot platforma za preizkušanje, uprizarjanje, usposabljanje ali zagotavljanje kakovosti (po izbiri naročnika).

### 2. IBM Emptoris Sourcing on Cloud Burst Mode

Ponudba IBM SaaS omogoča zmožnost povečanja potreb po kapaciteti v večji meri, kot to omogoča standardna konfiguracija strežnika, in sicer z dodajanjem dodatnih strežnikov v konfiguracijo.

### 3. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Edge Delivery Web Application Accelerator zagotavlja naslednje funkcijo:

- dinamični sistem za preslikavanje zahteve uporabnikov po zaščiteni vsebini aplikacij usmeri v optimalni strežnik;
- tehnologija optimizacije poti določi optimalno povratno pot do izvorne infrastrukture za pridobivanje dinamične vsebine aplikacij;
- transportni protokol pregledno optimizira komunikacijo med strežnikom in izvorno točko; in
- strežnik pridobi zahtevano vsebino aplikacij ter jo uporabniku vrne prek zaščiteneh optimiziranih povezav.

#### **4. IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection**

IBM Emptoris Managed Cloud Delivery Virtual Private Network Connection zagotavlja šifrirano povezavo od spletnega mesta k spletnemu mestu med naročnikovo omrežno končno točko in končno točko Emptoris SaaS Hosting. Celotni promet med tema dvema napravama je varno šifriran. Podatki se pri točki pošiljanja šifrirajo, pri točki prejemanja pa se na podlagi standardnih šifrirnih ključev in metod dešifrirajo. Dodatna naročnina se zahteva, če je povezava navideznega zasebnega omrežja zahtevana za neprodukcijske primerke.

#### **5. IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database**

IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted Database zagotavlja šifriranje naročnikovih podatkov, shranjenih v namenskem primerku baze podatkov, s šifrirnim ključem za naslednje ponudbe IBM SaaS, če so navedene v transakcijskem dokumentu:

- IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery
- IBM Emptoris Sourcing Managed Cloud Delivery

Šifrirni ključi so ključi, shranjeni v sefu ključev, in vsak primerek baze podatkov potrebuje namenski unikatni ključ. Ključi niso v skupni rabi, kljub temu da so primerki baze podatkov shranjeni v strojni opremi, ki je v skupni rabi. Storitve IBM Emptoris Contract Management Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Buy Side Managed Cloud Delivery, IBM Emptoris Contract Management Sell Side Managed Cloud Delivery in IBM Emptoris Contract Management for Commercial Banking Agreements Managed Cloud Delivery ne shranjujejo prilog v bazo podatkov, zato podatki priloge niso šifrirani.

Naročnik mora kupiti primerek IBM Emptoris Strategic Supply Management Managed Cloud Delivery Encrypted DB za vsak produkcijski in neprodukcijski primerek, za katerega želi naročnik šifrirati podatke.

## Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev ("SLA") za razpoložljivost, ki velja, če je tako določeno v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu:

Velja tista različica te pogodbe o ravni storitev, ki je bila veljavna ob začetku ali podaljšanju naročniškega obdobja naročnika. Naročnik se strinja, da mu pogodba o ravni storitev ne zagotavlja nobenega jamstva.

### 1. Definicije

- a. **Dobropis za razpoložljivost** je pravno sredstvo, ki ga bo IBM zagotovil za potrjen zahtevek. Dobropis za razpoložljivost se bo uporabljal v obliki dobropisa ali popusta pri naslednjem računu za stroške naročnine na ponudbo IBM SaaS.
- b. **Zahtevek** je zahtevek, ki ga pri IBM-u vloži naročnik v skladu s to pogodbo o ravni storitev, ki v času pogodbenega meseca ni bila izpolnjena.
- c. **Pogodbeni mesec** je vsak polni mesec med trajanjem ponudbe IBM SaaS, ki se šteje od 00:00 po vzhodnem standardnem času (EST) prvega dne v mesecu do 23:59 po vzhodnem standardnem času (EST) zadnjega dne v mesecu.
- d. **Nerazpoložljivost** je časovno obdobje, v katerem se je izvajanje obdelave produkcijskega sistema za IBM SaaS zaustavilo in naročnikovi uporabniki ne morejo uporabljati vseh vidikov ponudbe IBM SaaS, za katere imajo dovoljenja. Nerazpoložljivost ne vključuje obdobja, v katerem ponudba IBM SaaS ni na voljo zaradi:
  - načrtovanega ali najavljenega izpada zaradi vzdrževanja;
  - dogodkov ali vzrokov, na katere IBM nima vpliva (npr. naravna nesreča, izpad interneta, nujno vzdrževanje itd.);
  - težave z aplikacijami, opremo ali podatki naročnika oz. zunanjih ponudnikov;
  - naročnikova nezmožnost upoštevanja zahtevanih sistemskih konfiguracij in podprtih platform za dostop do ponudbe IBM SaaS; ali
  - IBM-ova skladnost z morebitnimi zasnovami, specifikacijami ali navodili, ki jih IBM-u posreduje naročnik ali tretja oseba v naročnikovem imenu.
- e. **Dogodek** je okoliščina ali niz sočasnih okoliščin, zaradi katerih raven storitve ni dosežena.

### 2. Dobropisi za razpoložljivost

- a. Naročnik je upravičen do predložitve zahtevka, če je za vsak posamezni dogodek vložil prijavo težave s podporo najvišje ravni resnosti IBM-ovi službi za pomoč uporabnikom v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na uporabo ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora zagotoviti vse potrebne informacije o dogodku in IBM-u razumno pomagati pri diagnosticiranju in razrešitvi dogodka.
- b. Naročnik mora predložiti zahtevek za dobropis za razpoložljivost najpozneje v treh (3) delovnih dneh od konca pogodbenega meseca, na katerega se zahtevek nanaša.
- c. Dobropisi za razpoložljivost temeljijo na trajanju nerazpoložljivosti, izmerjenem od trenutka, ko je naročnik prijavil, da je bil prvič prizadet zaradi nerazpoložljivosti. Za vsak potrjen zahtevek bo IBM na podlagi dosežene pogodbe o ravni storitev v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazano v spodnji tabeli, uveljavil najvišji veljavni dobropis za razpoložljivost. IBM ne bo odgovoren za več dobropisov za razpoložljivost za isti dogodek v istem pogodbenem mesecu.
- d. Za storitev v paketu (posamezne ponudbe IBM SaaS, ki so združene v paket in se prodajajo skupaj po enotni združeni ceni) se bo dobropis za razpoložljivost izračunal na osnovi posamezne združene mesečne cene za storitev v paketu in ne na osnovi mesečne naročnine za vsako posamezno ponudbo IBM SaaS. Naročnik lahko v posameznem pogodbenem mesecu predloži samo zahteve, ki se nanašajo na posamezno ponudbo IBM SaaS v svežnju, pri čemer IBM v nobenem pogodbenem mesecu ni obvezan zagotoviti dobropisov za razpoložljivost, ki zadevajo več kot eno ponudbo IBM SaaS v svežnju.



- e. Če je naročnik ponudbo IBM SaaS pridobil pri veljavnem IBM-ovem prodajnem posredniku v okviru ponovne prodaje, pri čemer IBM ohranja primarno odgovornost za izpolnjevanje obveznosti iz ponudbe IBM SaaS in pogodbe o ravni storitev, dobropis za razpoložljivost temelji na tedaj veljavni priporočeni ceni naročniškega razmerja (Relationship Suggested Value Price, RSVP) za ponudbo IBM SaaS, ki je veljavna v pogodbenem mesecu, na katerega se zahtevek nanaša, znižani za 50 %.
- f. Skupni dobropisi za razpoložljivost, dodeljeni za katerikoli pogodbeni mesec, ne bodo v nobenem primeru presegali deset odstotkov (10 %) ene dvanajstine (1/12) letnega stroška, ki ga naročnik plača IBM-u za ponudbo IBM SaaS.

### 3. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu je naslednja:

Razpoložljivost tekom pogodbenega meseca	Dobropis za razpoložljivost (% mesečnega stroška naročnine za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,0 %	2 %
< 97,0 %	5 %
< 95,0 %	10 %

Razpoložljivost, izražena v odstotkih, se izračuna kot: (a) skupno število minut v pogodbenem mesecu minus (b) skupno število minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu, deljeno s (c) skupnim številom minut v pogodbenem mesecu.

Primer: 500 minut skupne nerazpoložljivosti tekom pogodbenega meseca

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu – 500 minut nerazpoložljivosti = 42.700 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 2 % dobropisa za razpoložljivost za 98.8 % dosežene ravni storitev tekom pogodbenega meseca
---	---

### 4. Izjeme

Ta pogodba je na voljo le IBM-ovim naročnikom. Ta pogodba o ravni storitev ne velja za naslednje:

- Beta in preizkusne storitve.
- Neprodukcijska okolja, kar med drugim vključuje preizkus, obnovitev po hudi napaki, zagotavljanje kakovosti ali razvoj.
- Zahtevki, ki jih predložijo uporabniki, gosti, udeleženci in pooblaščenici povabljenca naročnika na ponudbo IBM SaaS.