

### IBM Cognos Territory and Quota Management

Uvjeti upotrebe ("ToU") sastoje se od ovih IBM-ovih Uvjeta upotrebe – Uvjeti za određene SaaS ponude ("Uvjeti za određene SaaS ponude") i dokumenta nazvanog IBM-ovi Uvjeti upotrebe – Opći uvjeti ("Opći uvjeti") dostupnom na sljedećem URL-u: <http://www.ibm.com/software/sla/slabd.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

U slučaju sukoba, SaaS Uvjeti za određene SaaS ponude imaju prednost pred Općim uvjetima. Naručivanjem, pristupanjem ili korištenjem IBM SaaS-a Kupac je suglasan s Uvjetima upotrebe (ToU).

Uvjete upotrebe (ToU) uređuje IBM-ov Međunarodni Passport Advantage ugovor, IBM-ov Međunarodni Passport Advantage Express ugovor ili IBM-ov Međunarodni ugovor za Izabrane IBM SaaS ponude, ovisno što se primjenjuje ("Ugovor"), koji zajedno s Uvjetima upotrebe čine cjeloviti ugovor.

#### 1. IBM SaaS

Ovi Uvjeti za određene SaaS ponude odnose se na sljedeće IBM SaaS ponude:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

#### 2. Metrike naplate

IBM SaaS se prodaje u skladu sa sljedećom metrikom ili metrikama naplate navedenim u Transakcijskom dokumentu:

- a. Pristup je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Pristup je pravo korištenja IBM SaaS-a. Kupac mora dobiti jedno pravo Pristupa da bi mogao koristiti IBM SaaS za vrijeme perioda mjerenja koji je naveden u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu Kupca.
- b. Ovlašteni korisnik je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Kupac mora dobiti posebna, namjenska ovlaštenja za svaki pristup Ovlaštenog korisnika IBM SaaS-u jedinstveno omogućen na bilo koji način izravno ili neizravno (na primjer preko programa za multipleksiranje, uređaja ili poslužitelja aplikacija) pomoću bilo kojih sredstava. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje broja omogućenih pristupa Ovlaštenih korisnika IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Dokazu o ovlaštenju (PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- c. Odabrani sudionik je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Svaki pojedinac ili subjekt kvalificiran za sudjelovanje u bilo kojem programu za isporuku usluge kojim upravlja ili koji prati IBM SaaS je Odabrani sudionik. Moraju se dobiti ovlaštenja koja su dostatna za pokrivanje ukupnog broja odabranih sudionika kojima IBM SaaS upravlja ili koje prati za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Kupčevom dokazu o ovlaštenju (PoE) ili transakcijskom dokumentu.
- d. Instanca je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Instanca označava pristup određenoj konfiguraciji IBM SaaS-a. Moraju se dobiti dostatna ovlaštenja za svaku Instancu IBM SaaS-a koja je dostupna za pristup i korištenje tijekom perioda mjerenja navedenog u Kupčevom Dokazu o ovlaštenju (Proof of Entitlement - PoE) ili Transakcijskom dokumentu.
- e. Milijun redova zapisa je jedinica mjere po kojoj se može dobiti IBM SaaS. Zapis su podaci koji predstavljaju bilo koji fizički ili elektronički dokument kojim upravlja IBM SaaS, uključujući, ali ne ograničavajući se na detalje zapisa o pozivima, račune, planove, narudžbe, ponude, primke, povrate, zapise o prodaji, rasporede i pošiljke. Redovi zapisa su stavke reda koje IBM SaaS koristi u sklopu obrade zapisa. Moraju se dobiti ovlaštenja milijuna redova zapisa koja su dostatna za

pokrivanje ukupnog broja redova zapisa obrađenih u IBM SaaS-u za vrijeme perioda mjerenja navedenog u Kupčevom dokazu o ovlaštenju (PoE) ili transakcijskom dokumentu.

- f. Naslijeđeni primatelj uplate i naslijeđeni ugovor su jedinice mjere po kojima se može dobiti ovlaštenje za IBM SaaS. IBM više aktivno ne prodaje naslijeđene tipove metrika naplate. IBM međutim može, po vlastitom i isključivom nahođenju pristati na povećanje Kupčevih postojećih ovlaštenja tako da može koristiti određene verzije IBM SaaS-a ("Naslijeđeni SaaS") pod Naslijeđenim tipom ovlaštenja. IBM SaaS ponude stečene u skladu s Naslijeđenim tipom metrike naplate naznačene su oznakom "Naslijeđeno" u nazivu IBM SaaS-a u PoE-u. Kupčevo korištenje čitavog Naslijeđenog SaaS-a podložno je odredbama metrike naplate navedenim u ugovoru u skladu s kojim je Kupac prvotno stekao mogućnost korištenja Naslijeđenog SaaS-a ("Naslijeđeni ugovor"). Ni pod kojim okolnostima se odredbe Naslijeđenog ugovora neće interpretirati kao proširenje Kupčevog prava na korištenje Naslijeđenog SaaS-a u iznosu većem od onog koji je naveden u PoE-u niti će se smatrati da upotrebu IBM SaaS ponude uređuju bilo koje odredbe osim navedenih odredbi metrike naplate Naslijeđenog SaaS-a.

### **3. Cijene i fakturiranje**

Iznos koji se plaća za IBM SaaS naveden je u Transakcijskom dokumentu.

#### **3.1 Djelomične mjesečne naknade**

Djelomična mjesečna naknada je razmjerno izračunata dnevna cijena koja će se naplatiti Kupcu. Djelomične mjesečne naknade izračunavaju se na temelju preostalih dana djelomičnog mjeseca počevši od datuma kada je IBM obavijestio Kupca da je njegov pristup IBM SaaS-u dostupan.

#### **3.2 Naknade za prekomjernu upotrebu**

Ako Kupčeva stvarna upotreba za vrijeme ciklusa naplate premašuje Kupčevo ovlaštenje, Kupcu će se mjesečno fakturirati premašeni iznos po stopi navedenoj u transakcijskom dokumentu.

### **4. Opcije obnavljanja pretplate na IBM SaaS**

U Kupčevom PoE će biti navedeno hoće li se IBM SaaS obnoviti na kraju Perioda pretplate, određivanjem jedne od sljedećih opcija:

#### **4.1 Automatsko obnavljanje**

Ako je u Kupčevom PoE-u navedeno da je Kupčevo obnavljanje automatsko, Kupac može otkazati Period pretplate IBM SaaS-a koji istječe pomoću pisanog zahtjeva dostavljenog barem devedeset (90) dana prije datuma isteka navedenog u PoE-u. Ako IBM ili IBM Poslovni partner ne primi takav zahtjev za otkaz do datuma isteka, Period pretplate koji istječe će se automatski obnoviti na jednu godinu ili u trajanju jednakom izvornom Periodu pretplate navedenom u PoE.

#### **4.2 Kontinuirano naplaćivanje**

Kada u PoE-u stoji da je Kupčevo obnavljanje kontinuirano, Kupac će i dalje imati pristup IBM SaaS-u i kontinuirano će mu se naplaćivati upotreba IBM SaaS-a. Ako želi prekinuti upotrebu IBM SaaS-a i zaustaviti proces kontinuirane naplate, Kupac treba IBM-u ili IBM-ovom Poslovnom partneru devedeset (90) dana unaprijed dostaviti pisanu obavijest kojom zahtijeva otkaz Kupčevog IBM SaaS-a. Nakon što se Kupcu onemogućí pristup, Kupcu će se naplatiti svi nepodmireni troškovi pristupa za mjesec u kojem je otkaz pristupa stupio na snagu.

#### **4.3 Potrebno obnavljanje**

Kada u PoE-u stoji da je Kupčev tip obnavljanja "otkaz", IBM SaaS će se otkazati na kraju Perioda pretplate i Kupčev pristup IBM SaaS-u će se ukloniti. Da bi mogao nastaviti koristiti IBM SaaS nakon datuma završetka, Kupac treba naručiti novi Period pretplate od Kupčevog IBM-ovog prodajnog predstavnika ili IBM-ovog Poslovnog partnera.

### **5. Tehnička podrška**

Za vrijeme Perioda pretplate pruža se tehnička podrška za IBM SaaS, kao što je navedeno na <http://www-01.ibm.com/software/analytics/varicent/customercenter/saas.html> ili na drugom URL-u koji IBM navede. Tehnička podrška uključena je u IBM SaaS i nije dostupna kao zasebna ponuda.

## **6. Dodatni uvjeti za IBM SaaS ponude**

### **6.1 Osnovna ponuda**

Svaki IBM SaaS uključuje jednu proizvodnu instancu, jednu neproizvodnu instancu i do tri godine povijesti podataka.

### **6.2 Korisnici izvan Kupčevog poduzeća**

Za potrebe IBM SaaS-a Kupac može omogućiti pristup korisnicima izvan Kupčevog poduzeća. Takvi će se korisnici smatrati korisnicima IBM SaaS-a i imat će odgovarajuća ovlaštenja. Kupac je odgovoran osigurati da se korisnici IBM SaaS-a pridržavaju tih uvjeta.

### **6.3 Korisničke uloge**

Aktivni primatelj uplate je odabrani sudionik koji je trenutno u izravnom ili neizravnom angažmanu s Kupcem i koji se vodi ili prati u IBM SaaS-u za potrebe izračuna i/ili primanja izlaznih podataka od procesa modula, uključujući, ali ne ograničavajući se na odobrenja i transakcije.

Neaktivni primatelj uplate je odabrani sudionik koji trenutno nije, bilo izravno ili neizravno, u angažmanu s Kupcem, ali se i dalje vodi ili prati u IBM SaaS-u.

### **6.4 Neproizvodno ograničenje**

Ako je IBM SaaS određen kao "Neproizvodan", IBM SaaS se može koristiti isključivo u sklopu Kupčevih neproizvodnih aktivnosti, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, podešavanje performansi, dijagnozu kvarova, vrednovanje, postavljanje, aktivnost osiguranje kvalitete i/ili razvoj dodataka ili proširenja za IBM SaaS koja se interno upotrebljavaju koristeći objavljena sučelja aplikativnog programiranja.

### **6.5 Data History Premium**

Ako Kupac ima ovlaštenje za Data History Premium, IBM SaaS sadrži do sedam godina povijesti podataka.

### **6.6 Programi za upravljanje usklađivanjem**

IBM SaaS može se koristiti kao pomoć Kupcu kod ispunjavanja obaveza usklađenosti, koje mogu biti bazirane na zakonima, pravilima, standardima ili praksama. Bilo koje upute, predložena upotreba ili smjernice dobivene od IBM SaaS-a ne smatraju se pravnim, računovodstvenim ili drugim profesionalnim savjetima i Kupca se upozorava da potraži vlastito pravno ili drugo profesionalno savjetovanje. Isključivo je Kupac odgovoran za osiguravanje da Kupac i Kupčeve aktivnosti, aplikacije i sustavi budu u skladu sa svim zakonima, pravilima, standardima i praksama koji se primjenjuju. Upotreba IBM SaaS-a ne garantira usklađenost s bilo kojim zakonom, pravilom, standardom ili praksom.

### **6.7 Stranica i usluge treće strane**

Ako Kupac ili IBM SaaS Korisnik prenese Sadržaj na Web stranicu treće strane ili na neku drugu uslugu za koju postoji veza ili joj se može pristupiti iz IBM SaaS, Kupac i IBM SaaS Korisnik daju IBM-u pristanak za omogućavanje takvih prijenosa Sadržaja, ali takva interakcija se odvija isključivo između Kupca i Web stranice ili usluge treće strane. IBM ne daje jamstva ili izjave o takvim stranicama ili uslugama treće strane i neće biti odgovoran za takve stranice ili usluge treće strane.

### **6.8 Lokacije koje primaju izvedenu korist**

Gdje je to primjenjivo, porezi se temelje na lokaciji (ili lokacijama) za koje Kupac navede da primaju korist od IBM SaaS-a. IBM će primijeniti poreze koristeći poslovnu adresu navedenu kod naručivanja IBM SaaS-a kao primarnu lokaciju koja prima korist, osim ako Kupac ne dostavi dodatne informacije IBM-u. Kupac je odgovoran održavati takve informacije ažurnim i dostaviti bilo kakve promjene IBM-u.

## Dodatak A

IBM Cognos Territory and Quota Management ("IBM SaaS") automatizira proces utvrđivanja koji će primatelji uplate i/ili područja primiti odobrenja za prodajne transakcije provjeravanjem pravila odobravanja i područja. Također sadrži funkcije za upravljanje distribucijom i unosom kvota baziranih na prodaji. IBM SaaS je rješenje koje je u cijelosti bazirano na Webu, tako da svi korisnici upotrebljavaju Web pretražitelj za pristupanje funkcijama poput postavljanja pravila odobravanja, organizacijskih hijerarhija i generiranja izvještaja te procesima upravljanja kvotom.

Ovaj Ugovor o razini usluge (SLA) namijenjen je za sljedeći IBM SaaS:

- IBM Cognos Territory and Quota Management for Active Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management for Inactive Payees
- IBM Cognos Territory and Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data Volume
- IBM Cognos Territory Management
- IBM Cognos Quota Management
- IBM Cognos Territory and Quota Management Single Tenant Premium
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Additional Non-Production Instance
- IBM Cognos Territory and Quota Management Data History Premium

IBM pruža ovaj SLA svojim Kupcima pod sljedećim uvjetima. Primjenjivat će se SLA verzija koja je važeća na početku ili kod obnavljanja razdoblja vaše pretplate. Pritežite na znanje da ovaj SLA za vas ne predstavlja jamstvo.

## 1. Definicije

- a. "Ovlašteni kontakt" označava pojedinca kojeg ste IBM-u naveli kao ovlaštenog za predavanje Zahtjeva po ovom SLA-u.
- b. "Odobrenje dostupnosti" označava rješenje koje će IBM dati za prihvaćeni Zahtjev. Odobrenje dostupnosti primijenit će se u obliku odobrenja ili popusta na budući račun naknade pretplate za Usluge.
- c. "Zahtjev" označava zahtjev koji je vaš Ovlašteni kontakt predao IBM-u u skladu s ovim SLA-om jer smatrate da u Ugovorenom mjesecu nije zadovoljena Razina usluge.
- d. "Ugovoreni mjesec" označava svaki cijeli mjesec tijekom razdoblja Usluge, mjereno od 12:00 po istočnom američkom vremenu prvog dana u mjesecu do 23:59 po istočnom američkom vremenu zadnjeg dana u mjesecu.
- e. "Kupac" označava subjekt koji se pretplaćuje na Uslugu izravno od IBM-a i koji ne krši niti jednu bitnu obvezu, uključujući obveze plaćanja, u skladu sa svojim ugovorom za Uslugu sklopljenim s IBM-om.
- f. "Vrijeme prekida rada" označava vremensko razdoblje u kojem je proizvodni sustav koji izvodi obradu za Usluge zaustavljen i niti jedan vaš korisnik ne može koristiti niti jedan aspekt Usluga za koji imaju odgovarajuće dozvole. Ili pojednostavljeno, "Vrijeme prekida rada" ne postoji ako bilo koji korisnik može koristiti bilo koji aspekt Usluga za koji ima odgovarajuće dozvole. Vrijeme prekida rada ne uključuje vremensko razdoblje u kojem Usluge nisu dostupne zbog:
  - Planiranog prekida rada sustava.
  - Više sile.
  - Problema s aplikacijama, opremom ili podacima Korisnika ili treće strane.
  - Radnji ili propusta Kupca ili treće strane (uključujući svakoga tko je pristupio Uslugama koristeći vaše lozinke ili opremu).
  - Neusklađenosti sa zahtijevanim konfiguracijama sustava i podržanim platformama za pristupanje Uslugama.
  - IBM-ove usklađenosti s bilo kojim dizajnama, specifikacijama ili uputama koje je dostavio Kupac ili treća strana u Kupčevo ime.
- g. "Događaj" označava okolnost ili skup okolnosti promatranih zajedno koje rezultiraju neispunjavanjem Razine usluga.
- h. "Viša sila" označava događaje izvan dosega čovjeka, terorizam, akcije radnika, požar, poplavu, potres, nered, rat, vladine radnje, naredbe ili ograničenja, viruse, napade odbijanja usluga i druge

zlonamjerne činove, kvarove opskrbe i mrežne povezanosti ili bilo koji drugi uzrok nedostupnosti Usluga koji IBM ne može kontrolirati.

- i. "Planirani prekid rada sustava" označava nedostupnost Usluge zbog njezinog održavanja koja se odvija po rasporedu.
- j. "Usluga" označava IBM SaaS ponude na koje se odnosi ovaj SLA, navedene na prvoj stranici ovog SLA. Ovaj SLA odnosi se na svaku Uslugu zasebno, a ne na sve zajedno.
- k. "Razina usluga" označava niže navedeni standard po kojem IBM mjeri razinu usluga koje pruža u ovom SLA.

## 2. Odobrenja dostupnosti

Da biste bili ovlašteni za predavanje Zahtjeva, morate kod IBM odjela za pomoć korisničke podrške imati zabilježenu prijavu podrške za svaki Događaj odgovarajuće Usluge, u skladu s IBM postupkom za prijavljivanje problema podrške s Ozbiljnošću 1. Morate navesti sve potrebne detaljne informacije o Događaju, uključujući vrijeme kada ste prvi puta bili pod utjecajem Događaja i u razumnoj mjeri pomoći IBM-u kod dijagnoze i rješavanja Događaja na način koji se zahtijeva kod prijave podrške s Ozbiljnošću 1. Takva prijava mora se prijaviti unutar dvadeset i četiri (24) sata od trenutka kada prvi puta shvatite da je Događaj imao utjecaj na vaše korištenje Usluga.

Vaš Ovlašteni kontakt mora poslati vaš Zahtjev za Odobrenje dostupnosti najkasnije tri (3) radna dana nakon završetka Ugovorenog mjeseca koji je predmet Zahtjeva.

Vaš Ovlašteni kontakt mora u razumnoj mjeri IBM-u navesti sve detalje Zahtjeva, uključujući, ali ne ograničavajući se na detaljne opise svih relevantnih Događaja i Razine usluge za koju se tvrdi da nije ispunjena.

IBM će interno mjeriti ukupno kombinirano Vrijeme prekida rada za svaki Ugovoreni mjesec. Odobrenja dostupnosti temeljit će se na Vremenu prekida rada izmjenom od trenutka kada prijavite prvo pojavljivanje Vremena prekida rada. Za svaki važeći Zahtjev IBM će primijeniti najviše primjenjivo Odobrenje dostupnosti u skladu s ukupnom kombiniranom dostupnošću tijekom svakog Ugovorenog mjeseca, na temelju tablice navedene ispod. IBM neće biti odgovoran za više Odobrenja dostupnosti za isti Događaj u istom Ugovorenom mjesecu.

Za Paket usluga (pojedinačne Usluge koje se pakiraju i prodaju zajedno po jednoj zajedničkoj cijeni), Odobrenje dostupnosti računat će se prema jednoj kombiniranoj mjesečnoj cijeni za Paket usluga, a ne po naknadi za mjesečnu pretplatu za svaku pojedinačnu Uslugu. U nekom Ugovorenom mjesecu možete predati Zahtjeve koji se odnose samo na jednu pojedinačnu Uslugu i IBM neće biti odgovoran za Odobrenja dostupnosti koja se odnose na više Usluga u paketu u bilo kojem Ugovorenom mjesecu.

Za usluge koje su kupljene u sklopu Enterprise Software and Services Option (ESSO), Software and Services Special Option (SSSO) ili Open Infrastructure Offering (OIO), odobrenje dostupnosti računat će se na temelju tada važeće objavljene cijene za volumen sugerirane odnosom (RSVP) za uslugu koja je na snazi za ugovoreni mjesec koji je predmet zahtjeva. Imat ćete pravo na jednu trećinu (1/3) odobrenja dostupnosti.

Ukupna Odobrenja dostupnosti dodijeljena uzevši u obzir bilo koji Ugovoreni mjesec neće ni pod kojim uvjetima premašiti 10 posto (10%) jedne dvanaestine (1/12) godišnje pretplate koju plaćate IBM-u za Uslugu.

IBM će upotrebljavati vlastito razumno prosuđivanje da bi provjerio Zahtjeve, koristeći informacije dostupne u IBM-ovim zapisima, koje prevladavaju ako postoji neslaganje s podacima u vašim zapisima.

**ODOBRENJA DOSTUPNOSTI KOJA VAM SE DAJU U SKLADU S OVIM SLA-OM VAŠE SU JEDINO I ISKLJUČIVO SREDSTVO U ODNOSU NA NEKI ZAHTJEV.**

### 3. Razine usluge

Dostupnost Usluga tijekom Ugovorenog mjeseca

| Postotak dostupnosti | Odobrenje dostupnosti<br>(% Naknade za mjesečnu pretplatu za Ugovoreni mjesec koji je predmet Zahtjeva) |
|----------------------|---|
| 99% – 99,75%         | 2%  |
| 95% – 98,99%         | 5%  |
| Manja od 95,0%       | 10%   |

"Postotak dostupnosti" računa se na sljedeći način: (a) ukupan broj minuta u ugovorenom mjesecu minus (b) ukupan broj minuta vremena prekida rada u ugovorenom mjesecu, podijeljeno s (c) ukupnim brojem minuta u ugovorenom mjesecu, a rezultat se prikazuje kao postotak.

Primjer: 476 minuta ukupnog Vremena prekida rada tijekom Ugovorenog mjeseca

|  |   |
|--|---|
| 43.200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca<br>- 476 minuta Vremena prekida rada = 42.724 minuta<br>-----<br>43.200 ukupnih minuta u 30 dana Ugovorenog mjeseca | = 5% Odobrenja dostupnosti za 98,9% dostupnosti<br>tijekom Ugovorenog mjeseca |
|--|---|

### 4. Isključenja

Ovaj SLA dostupan je samo za IBM Kupce. Ovaj SLA ne odnosi se na sljedeće slučajeve:

- Usluge koje su probne i beta.
- Neproizvodne okoline, uključujući, ali ne ograničavajući se na testiranje, obnavljanje od katastrofe, pitanja i odgovore ili razvoj.
- Zahtjeve od strane korisnika, gostiju i sudionika Usluge IBM Kupca.

Ako ste prekršili bilo koje bitne obveze u Uvjetima upotrebe, Politici prihvatljive upotrebe ili u vašem ugovoru za Uslugu, uključujući, ali ne ograničavajući se i na kršenje obveza plaćanja.