

IBM Business Process Manager on Cloud

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/sladb.nsf/sla/tou-gen-terms/>.

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

Pogoje uporabe ureja veljavna IBM-ova pogodba International Passport Advantage oz. International Passport Advantage Express ali IBM International Agreement for Selected IBM SaaS Offerings, karkoli je ustrezno ("pogodba"), ki skupaj s pogoji uporabe predstavlja celotno pogodbo.

1. IBM SaaS

Ti pogoji posebne ponudbe SaaS veljajo za naslednje ponudbe IBM SaaS:

- IBM Business Process Manager on Cloud Authorized User
- IBM Business Process Manager on Cloud Concurrent User
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Author
- IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Memory
- IBM Business Process Manager on Cloud Additional Storage
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Add Developer
- IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

2. Metrike zaračunavanja

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

- Pooblaščen uporabnik** – je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti ločena namenska pooblastila za vsakega posameznega pooblaščenega uporabnika, ki dostopa do storitve IBM SaaS na kakršenkoli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje) in prek kakršnikoli sredstev. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vse pooblaščen uporabnike z dodeljenim dostopom do ponudbe IBM SaaS v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.
- Istočasni uporabnik** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Istočasni uporabnik je oseba, ki v določenem trenutku dostopa do storitve IBM SaaS. Tudi če oseba večkrat hkrati dostopa do storitve IBM SaaS, se šteje kot posamezni istočasni uporabnik. Naročnik mora pridobiti pooblastila za največje število istočasnih uporabnikov, ki v meritvenem obdobju, navedenem v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu, sočasno dostopajo do ponudbe IBM SaaS na kakršenkoli posreden ali neposreden način (na primer prek programa, naprave ali aplikacijskega strežnika za multipleksiranje) in prek kakršnihkoli sredstev.
- Gigabajt** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti ponudbo IBM SaaS. Gigabajt je definiran kot 2 na 30. potenco bajtov podatkov (1.073.741.824 bajtov). Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila za skupno število gigabajtov, ki jih obdela ponudba IBM SaaS med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu o upravičenosti (PoE) ali transakcijskem dokumentu.

- d. **Primerek** je merska enota, na podlagi katere si je mogoče zagotoviti IBM SaaS. Primerek je dostop do določene konfiguracije storitve IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije vsak primerek ponudbe IBM SaaS, dane na voljo za dostop in uporabo med obdobjem merjenja, navedenim v naročnikovem dokazilu upravičenosti ali transakcijskem dokumentu.
- e. **Sodelovanje** je merska enota, na podlagi katere je mogoče pridobiti storitve. Sodelovanje sestavljajo strokovne storitve in/ali storitve usposabljanja v povezavi z IBM SaaS. Naročnik mora pridobiti zadostna pooblastila, da z njimi pokrije takšno sodelovanje.

3. Stroški in zaračunavanje

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

3.1 Nastavitev

Stroški nastavitve bodo podani v transakcijskem dokumentu. Za naslednje velja enkratni strošek za nastavitve:

- Za vsak naročen primerek ponudbe IBM SaaS veljajo cene in določbe glede zaračunavanja, navedene v transakcijskem dokumentu.
- Za vsako dodatno naročeno testno okolje veljajo cene in določbe glede zaračunavanja, navedene v transakcijskem dokumentu.
- Za vsako dodatno naročeno procesno izvajalno okolje veljajo cene in določbe glede zaračunavanja, navedene v transakcijskem dokumentu.

3.2 Delni mesečni stroški

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

3.3 Zaračunavanje presežkov

Če naročnikova dejanska uporaba ponudbe IBM SaaS v meritvenem obdobju presega pooblastilo, navedeno v dokazilu o upravičenosti, bo naročniku izdan račun za presežek, kot je opredeljeno v transakcijskem dokumentu.

4. Trajanje in možnosti podaljšanja

Naročniško obdobje za 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 upravičenosti. V dokazilu o upravičenosti 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 naročnina na storitev IBM SaaS samodejno podaljševala za obdobje, navedeno v dokazilu o upravičenosti, 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 pisnega obvestila o odpovedi z 90-dnevnim odpovednim rokom. Ponudba IBM SaaS bo na voljo do konca koledarskega meseca po izteku takšnega 90-dnevnega obdobja.

5. Tehnična podpora

Med naročniškim obdobjem in po tem, ko IBM naročnika obvesti, da je dostop do ponudbe IBM SaaS na voljo, je tehnična podpora za ponudbo IBM SaaS zagotovljena prek e-pošte in spletna sistema za poročanje o težavah. 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 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 dokumentaciji za ponudbo IBM SaaS in priložniku o podpori za IBM-ovo programsko opremo.

Resnost	Definicija resnosti	Ciljni odzivni čas	Kritje odzivnega časa
1	Odločilen vpliv na poslovanje/izpad storitve: Nedelovanje funkcije, ki je kritičnega pomena za poslovanje, ali izpad kritičnega vmesnika. To običajno velja za produkcijsko okolje in pomeni nezmožnost dostopanja do storitev, kar ima odločilen vpliv na delovanje. To stanje zahteva takojšnjo rešitev.	V roku 2 ur	24 ur na dan, 7 dni v tednu
2	Velik vpliv na poslovanje: Uporaba funkcije poslovne storitve ali delovanja storitve je zelo omejena oz. za naročnika obstaja nevarnost, da bo zamudil poslovne roke.	V roku 2 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
3	Manjši vpliv na poslovanje: Označuje, da je storitev ali funkcijo mogoče uporabljati in težava nima odločilnega vpliva na operacije.	V roku 4 delovnih ur	Delovni čas od ponedeljka do petka
4	Minimalen vpliv na poslovanje: Poizvedba ali netehnična zahteva.	V roku 1 delovnega dne	Delovni čas od ponedeljka do petka

6. Dodatni pogoji ponudbe IBM SaaS

6.1 Povezave do spletnih mest zunanjih ponudnikov ali drugih storitev

Če naročnik ali uporabnik ponudbe IBM SaaS prenese vsebino na spletno mesto ali v drugo storitev drugega ponudnika, ki je povezana s ponudbo IBM SaaS ali dostopna prek nje, dajeta naročnik in uporabnik ponudbe IBM SaaS IBM-u svoje soglasje, ki omogoča takšen prenos vsebine, vendar takšna interakcija poteka izključno med naročnikom in spletnim mestom ali storitvijo drugega ponudnika. IBM ne jamči ali daje zagotovil za takšna spletna mesta ali storitve zunanjih ponudnikov in zanje ni odgovoren.

6.2 Primerjalno preizkušanje

Naročnik lahko razkrije rezultate kateregakoli primerjalnega preizkušanja ponudbe IBM SaaS ali njenih podkomponent katerikoli tretji osebi, pod pogojem, da naročnik (A) javno razkrije celotno metodologijo, uporabljeno v primerjalnem preizkušanju (na primer nastavitve strojne in programske opreme, postopek namestitve in konfiguracijske datoteke), (B) izvede svoje primerjalno preizkušanje tako, da se ponudba IBM SaaS izvaja v zanj določenem operacijskem okolju ob uporabi najnovejših ustreznih posodobitev in popravkov, na voljo zanj pri IBM-u ali tretjih osebah, ki zagotavljajo IBM-ove produkte ("tretje osebe"), in (C) upošteva morebitne oz. vse smernice glede nastavljanja zmogljivosti in "dobrih praks", ki so na voljo v dokumentaciji ponudbe IBM SaaS in IBM-ovih spletnih mestih za podporo za ponudbo IBM SaaS. Če naročnik objavi rezultate kateregakoli primerjalnega preizkusa ponudbe IBM SaaS, potem bodo (ne glede na morebitne nasprotno določbe v pogodbi med naročnikom in IBM-om oziroma tretjimi osebami) IBM in tretje osebe imele pravico objaviti rezultate primerjalnih preizkusov, ki se nanašajo na naročnikove produkte, pod pogojem, da IBM oz. tretje osebe med svojim preizkušanjem naročnikovih produktov upoštevajo zahteve pod točkami (A), (B) in (C) zgoraj.

6.3 Piškotki

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 podatke naročnika (naročnikovih zaposlenih in pogodbenih izvajalcev), ki so povezane z uporabo ponudbe IBM SaaS. IBM s tem pridobiva statistiko o uporabi in podatke o učinkovitosti storitve IBM SaaS z namenom izboljšanja uporabniške izkušnje in/ali prilagajanja interakcije z naročnikom. Naročnik potrjuje, da je/bo pridobil soglasje, ki IBM-u v skladu z veljavno zakonodajo 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. IBM bo upošteval zahteve naročnikovih zaposlenih in pogodbenikov za dostop, posodobitev, spremembo ali izbris njihovih zajetih osebnih podatkov.

6.4 Pospeševalniki in vzorčno gradivo

IBM SaaS lahko vključuje nekatere komponente v obliki izvorne kode ("komponente izvorne kode") in drugo gradivo, opredeljeno kot vzorčno gradivo. Naročnik lahko izključno za interno uporabo kopira in spremeni komponente v izvorni kodi in vzorčno gradivo, vendar pod pogojem, da ne spremeni ali izbriše nobenih informacij ali obvestil o avtorskih pravicah, vsebovanih v komponentah v izvorni kodi ali vzorčnem gradivu. IBM zagotavlja komponente v izvorni kodi in vzorčno gradivo brez obveznosti glede podpore ter "TAKŠNO, KAKRŠNO JE", BREZ VSAKRŠNEGA JAMSTVA, BODISI IZRECNEGA ALI NAKAZANEGA, KAR VKLJUČUJE JAMSTVO GLEDE PRAVNEGA NASLOVA, NEKRŠITVE OZ. NEMOTENJA TER NAKAZANA JAMSTVA IN POGOJE GLEDE PRIMERNOSTI ZA PRODAJO IN USTREZNOSTI ZA DOLOČEN NAMEN.

6.5 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 sporoči morebitne spremembe.

Dodatek A

1. Pregled in zmogljivosti ponudbe IBM SaaS

IBM SaaS zagotavlja platformo za upravljanje poslovnih procesov za vidnost in upravljanje poslovnih procesov. IBM SaaS vključuje zmogljivosti za načrtovanje procesov, izvedbo in nadzorovanje.

Naročnik mora kupiti določeno količino pooblastil za pooblašcene ali istočasne uporabnike, da pridobi dostop do naslednjih zmogljivosti ponudbe IBM SaaS:

1.1 Operacijsko okolje

En primerek ponudbe IBM SaaS vključuje namensko razvojno, testno in procesno izvajalno okolje z naslednjimi lastnostmi:

- Razvojno okolje – okolje navideznega procesnega centra izdaje Advanced z najmanj enim članom gruče. Zmogljivost za razvojno okolje temelji na privzeti količini avtorjev skupaj z dodatno kupljenimi pooblastili za vse dodatne avtorje za primerek ponudbe IBM SaaS.
- Testno okolje – okolje navideznega procesnega strežnika izdaje Advanced z najmanj enim članom gruče. Zmogljivost za testno okolje temelji na številu kupljenih pooblastil za pooblašcene ali istočasne uporabnike za primerek ponudbe IBM SaaS.

Procesno izvajalno okolje – zelo razpoložljivo okolje navideznega procesnega strežnika izdaje Advanced z najmanj dvema članoma gruče in zelo razpoložljivo gručo baze podatkov. To zagotavlja okolje, ki je pripravljeno za produkcijo. Zmogljivost za procesno izvajalno okolje temelji na številu kupljenih pooblastil za pooblašcene ali istočasne uporabnike za primerek ponudbe IBM SaaS.

1.2 Podporna programska oprema

Podporna programska oprema, priložena ponudbi IBM SaaS, je naslednja:

- IBM Process Designer
- IBM Integration Designer

1.3 Dostop do orodja Designer

Naročnik lahko dostopa do in prenaša podporno programsko opremo IBM Process Designer in/ali IBM Integration Designer za razvoj procesnih aplikacij. Podporna programska oprema se izvaja v naročnikovem namiznem sistemu in se oddaljeno povezuje s ponudbo IBM SaaS.

1.4 Omejitev za uporabnike orodja Designer

Ponudba IBM SaaS omogoča dostop do in uporabo podporne programske opreme IBM Process Designer in/ali IBM Integration Designer Enabling Software največ petim (5) uporabnikom ponudbe IBM SaaS.

1.5 Navidezno zasebno omrežje (VPN)

IBM SaaS vključuje izbirno enojno povezavo VPN, ki temelji na programski opremi ter omogoča varno in šifrirano komunikacijo iz ponudbe IBM SaaS v sisteme, ki so zunaj ponudbe IBM SaaS, vključno s sistemi v omrežju odjemalca. Podatki o VPN se zagotovijo na podlagi pisne zahteve naročnika. Takšno zahtevo je treba poslati na naslov SupportBPMonCloud@us.ibm.com.

1.6 Skrbnik računov

IBM SaaS zagotavlja naročniku uporabniško prijavo in geslo za skrbnika računov, da lahko dostopa do operacijskega okolja. Skrbnik računov bo imel možnost upravljati dostop uporabnika ponudbe IBM SaaS do operacijskega okolja ter dodeljevati in brisati vloge uporabnikov ponudbe IBM SaaS. Skrbnik računov lahko dodatnim uporabnikom ponudbe IBM SaaS dodeli skrbniške pravice.

1.7 Domača stran IBM SaaS

Na domači strani ponudbe IBM SaaS lahko uporabniki ponudbe IBM SaaS dostopajo do zmogljivosti operacijskega okolja IBM SaaS, ki so določene za njihove vloge.

1.8 Stran za upravljanje uporabnikov

Na strani za upravljanje uporabnikov lahko skrbniki računa ustvarjajo in brišejo nove uporabnike ter dodeljujejo vloge. Uporabniki IBM SaaS na strani za upravljanje uporabnikov upravljajo svoje osebne uporabniške podatke. Uporabnike IBM SaaS je mogoče dodeliti eni ali več vlogam, ki omogočajo dostop do posameznih, z vlogami pogojenih zmogljivosti ponudbe IBM SaaS.

1.9 Elektronska obvestila

IBM SaaS vključuje funkcijo obveščanja, ki uporabnike ponudbe IBM SaaS obvešča o spremembah glede njihovega dostopa, dodelitve vlog in gesel. Funkcija obveščanja je namenjena tudi skrbnikom, in sicer jih obvešča o stanju ter predvidenih spremembah storitve IBM SaaS.

1.10 Vsakodnevno samodejno sprotno varnostno kopiranje

Storitev IBM SaaS bo izvajala dnevno varnostno kopiranje, namenjeno lastni samodejni obnovitvi v primeru, ko je to potrebno. Varnostne kopije so šifrirane in shranjene na drugi lokaciji podatkovnega središča iste svetovne regije.

1.11 Samodejni nadzor in obnavljanje

Storitev IBM SaaS bo nadzirala razpoložljivost storitve in storitev obnovila, če ta postane neodzivna ali nedosegljiva.

2. Izbirne funkcije ponudbe IBM SaaS

2.1 Dodatni avtor

IBM SaaS zagotavlja možnost nakupa dodatnih uporabnikov ponudbe IBM SaaS za dostop in uporabo podporne programske opreme IBM Process Designer in/ali IBM Integration Designer.

2.2 IBM Business Process Manager on Cloud Test Environment

IBM SaaS zagotavlja možnost nakupa dodatnih testnih okolij za neprodukcijsko uporabo. Vsako testno okolje zagotavlja ločeno okolje navideznega procesnega strežnika. Zmogljivost za to okolje temelji na številu kupljenih pooblastil za uporabnike testnega okolja.

2.3 IBM Business Process Manager on Cloud Process Runtime Environment

IBM SaaS zagotavlja možnost nakupa dodatnih procesno izvajalnih okolij za produkcijsko in neprodukcijsko uporabo. Zmogljivost za to okolje temelji na številu kupljenih pooblastil za uporabnike procesno izvajalnega okolja.

2.4 Dodatni prostor za shranjevanje

IBM SaaS zagotavlja možnost nakupa dodatnega prostora za shranjevanje za notranjo bazo podatkov BPM in vgrajeno shrambo dokumentov. Dodatni prostor za shranjevanje (prirastki po GB se razlikujejo glede na navidezni sistem) se lahko uporabi v enem okolju ali pa se razdeli v več okolj v primerku ponudbe IBM SaaS.

2.5 Dodatni pomnilnik

IBM SaaS zagotavlja možnost nakupa dodatnega pomnilnika za primere, ko pomnilniške zahteve procesne rešitve presegajo računsko zmogljivost, ki je zagotovljena za količino kupljenih pooblastil za uporabnike. Dodatni pomnilnik (v prirastkih po 16 GB) se lahko uporabi v enem okolju ali pa se razdeli v več okolj v primerku ponudbe IBM SaaS.

2.6 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Professional

Storitev On Demand Consulting (ODC) Enterprise vključuje oddaljeni dostop prek spletnega portala ODC za največ pet (5) razvijalcev (naročniške kontaktne osebe). Naročniške kontaktne osebe imajo neprekinjen (24/7) dostop do člankov v knjižnici znanj, pospeševalnikov in sredstev rešitve ter neomejen dostop za predložitev zahtevkov, na katere se bodo v obliki pogovora z vprašanji in odgovori odzivali vodja in področni izvedenci naročniške podpore ODC. Naročniške kontaktne osebe lahko zaprosijo za pomoč glede kateregakoli vidika storitve BPM v oblaku, vključno z arhitekturo platforme, implementacijo rešitve ter metodologijo zagotavljanja.

2.7 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Enterprise

Storitev On Demand Consulting (ODC) Enterprise vključuje oddaljeni dostop prek spletnega portala ODC za največ deset (10) razvijalcev (naročniške kontaktne osebe). Naročniške kontaktne osebe imajo v naročniškem obdobju neprekinjen (24/7) dostop do člankov v knjižnici znanj, pospeševalnikov in sredstev

rešitve ter neomejen dostop za predložitev zahtevkov, na katere se bodo v obliki pogovora z vprašanji in odgovori odzivali vodja in področni izvedenci naročniške podpore ODC. Naročniške kontaktne osebe lahko zaprosijo za pomoč glede kateregakoli vidika storitve BPM v oblaku, vključno z arhitekturo platforme, implementacijo rešitve ter metodologijo zagotavljanja. Naročniška kontaktna oseba lahko uporablja storitev IBM On Demand Consulting za pomoč glede vzajemno dogovorjenih delovnih produktnih postavk z omejenim začetkom in koncem največ 24 ur v naročniškem mesecu. Delovne produktne postavke lahko vključujejo pomoč glede posebnih primerov vzorcev ali kode rešitve, ki je pripravljena za produkcijo. Naročniška kontaktna oseba je lahko tudi vključena v tedenske klice vodje IBM-ove naročniške podpore v zvezi s stanjem. Za pomoč glede delovnih produktnih postavk, ki traja dlje kot 24 ur v naročniškem mesecu, se IBM lahko odloči, da bo tako pomoč zagotavljal na podlagi ločene pisne pogodbe z naročnikom.

2.8 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Additional Developer

IBM SaaS zagotavlja možnost nakupa dodatnega dostopa razvijalcev do storitev ODC Professional ali Enterprise za razvijalce, poleg količine, ki je vključena v ponudbo.

2.9 IBM Business Process Manager on Cloud On Demand Consulting Migration Services

Storitve Migration Services pomagajo pri selitvi aplikacije BPM iz okolja BPM na mestu uporabe v BPM v oblaku. Ocena selitve vključuje dejavnosti, kot so analiza obstoječe konfiguracije strojne in programske opreme sistemov, analiza obstoječe aplikacije BPM, vključno z združljivostjo različice, in ocena najkoristnejših možnosti selitve. Načrtovanje in dostava selitve vključujeta dejavnosti, kot so pomoč pri pripravi načrta selitve in pomoč pri dostavi selitve prek selitve artefaktov in orodij za postopno selitev aplikacij. Ta naročnina vključuje do 30 ur selitvenih dejavnosti in neomejeno podporo z odgovarjanjem na vprašanja v naročniškem mesecu. Za to naročnino se bo delo izvajalo na daljavo (prek orodij, kot je skupna raba zaslona). Za pomoč glede delovnih produktnih postavk, ki traja dlje kot 30 ur v naročniškem mesecu ali zahteva delo, ki ni oddaljeno, se IBM lahko odloči, da bo tako pomoč zagotavljal na podlagi ločene pisne pogodbe z naročnikom.

Dodatek B

IBM za ponudbo IBM SaaS zagotavlja naslednjo pogodbo o ravni storitev za razpoložljivost ("SLA"), kot je navedeno v dokazilu o upravičenosti. Pogodba o ravni storitev ne zagotavlja jamstva. Pogodba o ravni storitev je na voljo samo naročniku in velja samo za uporabo v produkcijskih okoljih.

1. Dobropisi za razpoložljivost

Za predložitev zahtevka mora naročnik pri IBM-ovi službi za tehnično podporo vložiti prijavo za podporo ravni resnosti 1, in sicer v 24 urah od trenutka, ko naročnik ugotovi, da je dogodek vplival na razpoložljivost ponudbe IBM SaaS. Naročnik mora razumno pomagati IBM-u pri kakršnikoli diagnozi in razreševanju težav.

Naročnik mora predložiti prijavo za podporo zaradi neizpolnjevanja pogodbe o ravni storitev v treh delovnih dneh po koncu pogodbenega meseca. Nadomestilo za upravičen zahtevek na podlagi pogodbe o ravni storitev (SLA) bo priznано kot dobropis pri naslednjem računu za ponudbo IBM SaaS na podlagi trajanja obdobja, v katerem obdelovanje produkcijskega sistema za ponudbo IBM SaaS ni na voljo ("nerazpoložljivost"). Nerazpoložljivost se meri od trenutka, ko je naročnik poročal o dogodku, do trenutka, ko je bilo obnovljeno delovanje ponudbe IBM SaaS, ter ne vključuje časa, ki je povezan z izpadom zaradi načrtovanega ali napovedanega vzdrževanja; zaradi vzrokov, ki so zunaj IBM-ovega nadzora; zaradi težav z vsebino, tehnologijo, zasnovo ali navodili naročnika ali tretje osebe; zaradi nepodprtih sistemskih konfiguracij in platform ali zaradi drugih napak naročnika; ali zaradi varnostnega incidenta, ki ga je povzročil naročnik ali naročnikovo preizkušanje varnosti. IBM bo uporabil najvišje veljavno nadomestilo na podlagi zbirne razpoložljivosti ponudbe IBM SaaS v vsakem pogodbenem mesecu, kot je prikazana v spodnji tabeli. Skupna kompenzacija za posamezni pogodbeni mesec ne sme presegati ene dvanajstine (1/12) letnega zneska za ponudbo IBM SaaS.

2. Ravni storitve

Razpoložljivost ponudbe IBM SaaS v pogodbenem mesecu

Razpoložljivost v pogodbenem mesecu	Nadomestilo (odstotek mesečne naročnine* za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek)
< 99,93 %	5 %
< 99,50 %	10 %
< 99,00 %	50 %
< 95,00 %	75 %
< 90,00 %	100 %

* Če je naročnik ponudbo IBM SaaS pridobil od IBM-ovega poslovnega partnerja, se mesečna naročnina obračuna na podlagi takrat veljavne cene za ponudbo IBM SaaS, ki velja za pogodbeni mesec, na katerega se nanaša zahtevek, pri čemer bo upoštevan 50-odstotni popust. IBM bo rabat omogočil neposredno naročniku.

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

Primer: skupaj 60 minut nerazpoložljivosti v pogodbenem mesecu

Skupaj 43.200 minut v 30-dnevnem pogodbenem mesecu - 60 minut nerazpoložljivosti = 43.140 minut <hr/> Skupaj 43.200 minut	= 5-odstotni dobropis za razpoložljivost za 99,86-odstotno razpoložljivost v pogodbenem mesecu
--	--